

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



PROYECTO DE TESIS
“PROPUESTA DE MEJORA EN LA LOGÍSTICA INTERNA EN LA
EMPRESA DYSMAR E.I.R.L - AÑO 2015”

PRESENTADO POR
BR. JUAN CARLOS CASTILLO SHIMABUKURO

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADEMICO DE
LICENCIADO EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

PIURA-PERU

2015

7694
CAS



UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



PROYECTO DE TESIS

**“PROPUESTA DE MEJORA EN LA LOGÍSTICA INTERNA EN LA
EMPRESA DYSMAR E.I.R.L - AÑO 2015”**

LOS SUSCRITOS DECLARAMOS QUE LA PRESENTE TESIS ES
ORIGINAL, EN SU CONTENIDO Y FORMA

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Juan Carlos Castillo Shimabukuro".

**BR. JUAN CARLOS CASTILLO
SHIMABUKURO**
Investigador

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Ricardo Bayona Espinoza".

**DR. RICARDO BAYONA
ESPINOZA**
Asesor

PIURA-PERU

2015

UNIVERSIDAD NACIONAL DE PIURA
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



PROYECTO DE TESIS

**“PROPUESTA DE MEJORA EN LA LOGÍSTICA INTERNA EN LA
EMPRESA DYSMAR E.I.R.L - AÑO 2015”**

APROBADO EN CONTENIDO Y ESTILO POR

DR. FERNANDO SUAREZ CARRASCO
Presidente

DR. ALFREDO HERRERA FARFAN
Secretario

DR. ADOLFO ZETA VITE
Vocal

PIURA-PERU

2015

DEDICATORIA

A Dios, por iluminarme y ser fortaleza para el término de esta investigación

A mis padres motivación fundamental para la búsqueda de nuevos horizontes, por su gran amor y comprensión.

AGRADECIMIENTO

Deseo expresar mi más profundo y sincero agradecimiento a todas aquellas personas que con su ayuda han contribuido en la realización de la presente investigación, en especial al Dr. Ricardo Bayona, mi asesor por su apoyo y exigencia en la culminación.

A mis profesores quienes me inculcaron una visión empresarial y en el cumplimiento de una tarea emprendida.

RESUMEN

El presente trabajo tuvo como objetivo general realizar un análisis y propuesta de mejora que permita orientar la gestión logística interna en la empresa DYSMAR E.I.R.L - 2015; para lo cual se describió los procesos de compras, almacenamiento y distribución. La investigación fue de tipo descriptiva y presenta un enfoque cualitativo, con un diseño no experimental y transversal. La técnica de recolección de datos fue la guía de observación y la guía de entrevista; el cuestionario fue aplicado a una muestra al jefe de Logística, información que fue procesada con el programa Excel 2010 de Windows, para presentar tablas, y gráficos. Dentro de las principales conclusiones se concluye que la gestión de logística interna evidencia deficiencias en el inadecuado espacio del almacén, el control manual de inventarios, la falta de utilización de tic's y la poca capacidad de respuesta de entrega de los pedidos. Asimismo de aplicar los lineamientos de mejora planteados la propuesta permitirá a la empresa DYSMAR contar con una buena gestión comercial, reflejada en un mejor control de stock, mejor distribución, así como una respuesta adecuada a las solicitudes de los clientes, y una adecuada comunicación y coordinación con los proveedores.

Palabras clave: Gestión, Logística Interna, Gestión de compras, Gestión de almacenamientos, Gestión de Distribución, Herramientas e insumos industriales.

ABSTRACT

This work had as general objective an analysis and improvement proposal, to guide the internal logistics management company DYSMAR EIRL - 2015; for which procurement processes, storage and distribution are described. The research was descriptive and presents a quantitative approach with a non-experimental and cross-sectional design; the data collection technique was the survey; the questionnaire was administered to a sample of 16 workers, that information was processed with Excel 2010 for Windows, a program to analyze the presentation of tables and graphs. Among the key findings we conclude that management deficiencies in internal logistics evidence inadequate warehouse space, manual inventory control, lack of use of TIC little responsiveness of delivery of orders; also applying the guidelines to improve the proposal raised will allow the company DYSMAR have good business management, reflected in better control of stock, better distribution and adequate response to customer requests, and adequate communication and coordination with suppliers.

Keywords: Management, internal logistics, procurement, storage management, distribution management, industrial and supply tools.

Tabla de Contenido

I. INTRODUCCIÓN.....	12
1.1 Realidad problemática	13
1.2 Preguntas de investigación	17
1.3 Justificación	17
1.4 Objetivos	19
1.5 Hipótesis general	19
II. ANTECEDENTES Y MARCO REFERENCIAL	20
2.1 Antecedentes	20
2.2 Marco teórico	29
2.2.1 Logística.....	29
III. METODOLOGÍA.....	39
3.1 Metodología	39
3.2 Tipo y diseño de investigación.....	39
3.3 Población, muestra y muestreo.....	40
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	40
3.5 Métodos de análisis de datos	41
IV. RESULTADOS Y DISCUSION.....	42
4.1 Determinar los procesos de compras que realiza la empresa DYSMAR EIRL.	43
4.2 Establecer los procesos de almacenamiento en la empresa DYSMAR EIRL.	55
4.3 Señalar los procesos de distribución en la empresa DYSMAR EIRL.	66
4.4. Discusión de Resultados	78
4.5 Propuesta de mejora en la Logística Interna en la empresa Dysmar E.I.R.L.	81
V. CONCLUSIONES	85
VI. RECOMENDACIONES.....	87
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	88
ANEXOS.....	89

INDICE DE TABLAS

<i>Tabla 4. 1: Producto: Rodajes (Procesos de compra)</i>	45
<i>Tabla 4. 2 : Producto: Mangueras Hidráulicas (Procesos de compra)</i>	47
<i>Tabla 4. 3: Producto: Taladros (Procesos de compra)</i>	49
<i>Tabla 4. 4: Producto: Retenes (Procesos de compra)</i>	51
<i>Tabla 4. 5: Producto: Lavadoras Hidráulicas (Procesos de compra)</i>	53
<i>Tabla 4. 6 Promedios de cada proceso de compra por herramientas o repuestos</i>	54
<i>Tabla 4. 7: Producto: Rodajes (Procesos de almacenamiento)</i>	56
<i>Tabla 4. 8: Producto: Mangueras Hidráulicas (Procesos de almacenamiento)</i>	58
<i>Tabla 4. 9: Producto: Taladros (Procesos de almacenamiento)</i>	60
<i>Tabla 4. 10: Producto: Retenes (Procesos de almacenamiento)</i>	62
<i>Tabla 4. 11: Producto: Lavadoras Hidráulicas (Procesos de almacenamiento)</i>	64
<i>Tabla 4. 12: Promedios de cada proceso de compra por herramientas o repuestos</i>	65
<i>Tabla 4. 13: Producto: Rodajes (Procesos de distribución)</i>	68
<i>Tabla 4. 14: Producto: Mangueras Hidráulicas (Procesos de distribución)</i>	70
<i>Tabla 4. 15: Producto: Taladros (Procesos de distribución)</i>	72
<i>Tabla 4. 16: Producto: Retenes (Procesos de distribución)</i>	74
<i>Tabla 4. 17: Producto: Lavadoras Hidráulicas (Procesos de distribución)</i>	76
<i>Tabla 4. 18: Promedios de cada proceso de distribución por herramientas o repuestos</i>	77
<i>Tabla 4. 19: Comparación en minutos con un sistema ERP instalado.</i>	84

INDICE DE GRÁFICOS

<i>Gráfico 4. 1: Tiempo de las etapas de Compra Rodajes.....</i>	<i>46</i>
<i>Gráfico 4. 2: Tiempo de las etapas de Compra Mangueras Hidráulicas.....</i>	<i>47</i>
<i>Gráfico 4. 3: Tiempo de las etapas de Compra Taladros.</i>	<i>49</i>
<i>Gráfico 4. 4: Tiempo de las etapas de Compra Retenes.</i>	<i>51</i>
<i>Gráfico 4. 5: Tiempo de las etapas de Compra Lavadoras Hidráulicas.....</i>	<i>53</i>
<i>Gráfico 4. 6 Porcentaje de cada proceso de compra por herramientas o repuestos.....</i>	<i>54</i>
<i>Gráfico 4. 7: Tiempo de las etapas de Almacenamiento Rodajes.....</i>	<i>56</i>
<i>Gráfico 4. 8: Tiempo de las etapas de Almacenamiento Mangueras Hidráulicas.....</i>	<i>58</i>
<i>Gráfico 4. 9: Tiempo de las etapas de Almacenamiento Taladros.....</i>	<i>60</i>
<i>Gráfico 4. 10: Tiempo de las etapas de Almacenamiento Retenes.....</i>	<i>62</i>
<i>Gráfico 4. 11: Tiempo de las etapas de Almacenamiento Lavadoras Hidráulicas.....</i>	<i>64</i>
<i>Gráfico 4. 12: Porcentaje de cada proceso de almacenamiento por herramientas o repuestos.....</i>	<i>65</i>
<i>Gráfico 4. 13: Tiempo de las etapas de Distribución Rodajes.....</i>	<i>68</i>
<i>Gráfico 4. 14: Tiempo de las etapas de Distribución Mangueras Hidráulicas.....</i>	<i>70</i>
<i>Gráfico 4. 15: Tiempo de las etapas de Distribución Taladros.</i>	<i>72</i>
<i>Gráfico 4. 16: Tiempo de las etapas de Distribución Retenes.</i>	<i>74</i>
<i>Gráfico 4. 17: Tiempo de las etapas de Distribución Lavadoras Hidráulicas.....</i>	<i>76</i>
<i>Gráfico 4. 18: Porcentaje de cada proceso de almacenamiento por herramientas o repuestos.....</i>	<i>77</i>

INDICE DE ANEXOS

<i>Anexo 1: Matriz de consistencia.....</i>	<i>89</i>
<i>Anexo 2: Operacionalización de variables.....</i>	<i>90</i>
<i>Anexo 3: Entrevista</i>	<i>91</i>
<i>Anexo 4 : Guía de Observación - Diagrama de Procesos de Logística Interna</i>	<i>94</i>

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas buscan ser más competitivas; por lo que se proyecta que la flexibilidad, la velocidad de llegada al mercado y la productividad serán las variables claves que determinarán la permanencia de las empresas en los mercados. Por ende la logística juega un papel crucial, a partir del manejo eficiente del flujo de bienes y servicios hacia el consumidor final. (Monterroso, 2000)

La competencia implacable en los mercados globales de hoy, la introducción de productos con ciclos de vida muy cortos y la exigente expectativa de los clientes, impulsan a las organizaciones a invertir en el mejoramiento del sistema logístico. Lo mencionado anteriormente, aunado con los cambios vertiginosos en las comunicaciones y tecnologías de transporte (las cuales facilitan y agilizan los desplazamientos) han motivado la evolución continua de la dirección y administración de sistemas logísticos.

Logística es un término que frecuentemente se asocia con la distribución y transporte de productos terminados; sin embargo, ésta es una apreciación parcial de la misma, ya que la logística se relaciona con la administración del flujo de bienes y servicios, desde la adquisición de las materias primas e insumos en su punto de origen, hasta la entrega del producto terminado en el punto de consumo. (Monterroso, 2000)

La meta en la administración logística es ser eficaz y lograr un costo eficaz en todo el sistema. El óptimo global debe ser superior o igual al mejor óptimo local. El objetivo, entonces es minimizar los costos del sistema, compuestos por costos de transporte, de distribución, de inventarios (de materiales o materia prima, trabajo en

proceso y productos terminados, devoluciones, reprocesos). (Ballesteros & Ballestros, 2008)

Por estas razones esta investigación pretende realizar un análisis y propuesta de mejora que permita orientar la gestión logística interna en la empresa DYSMAR E.I.R.L - 2015; describiendo los procesos de compras, almacenamiento y distribución.

1.1 Realidad problemática

La logística interna de la empresa son todas aquellas actividades que involucran el movimiento de materias primas, materiales y otros insumos forman parte de los procesos logísticos, al igual que todas aquellas tareas que ofrecen un soporte adecuado para la transformación de dichos elementos en productos terminados: las compras, el almacenamiento, la administración de los inventarios, el mantenimiento de las instalaciones y maquinarias, la seguridad y los servicios de planta (suministros de agua, gas, electricidad, combustibles, aire comprimido, vapor, etc.).

En relación a la gestión de almacenes se determina que comprende diversas actividades necesarias para mantener, custodiar y suministrar el producto requerido por los clientes. Dichas operaciones corresponden a manipulaciones de los productos para su adaptación a los requisitos fijados por los clientes, transportes internos y externos, preparación de pedidos, reposición de existencias, inventarios de seguridad, gestión de los documentos originados como consecuencia del movimiento de las mercancías, etc. (Andino, 2006)

Así mismo la gestión de inventarios es un área básica en cualquier empresa industrial y/o comercial. Además otros beneficios de una correcta gestión de los inventarios reduce la cantidad de circulante necesario para hacer frente al día a día, reduce las necesidades de espacio para el normal funcionamiento y adecua los flujos de materiales a las necesidades de las empresas. (Solis, 2012)

Las inversiones en los inventarios son cuantiosas y el control de capital asociado a las materias primas, los inventarios en proceso y los productos finales, constituyen una potencialidad para lograr mejoramientos en el sistema. (Axsäter, 2000)

Sin embargo, esta complejidad en la gestión se hace cada vez más aguda teniendo en cuenta los efectos que generan fenómenos como la globalización, la apertura de mercados, el incremento en la diversificación de productos y referencias, la producción y distribución de productos con altos estándares de calidad, y la masificación de acceso a la información. Esto ha hecho que sea muy común escuchar a los administradores, gerentes y analistas de logística, que uno de los principales problemas que deben enfrentar es la administración de los inventarios. (Vidal, 2006)

Se sabe que en la gestión de inventarios, su objetivo primordial es brindar a los clientes los productos requeridos, teniendo en cuenta la disponibilidad; por lo tanto las soluciones en la gestión logística permiten la actualización en sus métodos de trabajo, haciendo más eficientes sus sistemas de inventarios; las empresas que no se interesan por la investigación y desarrollo empresarial, se están hundiendo en graves problemas en sus procesos de compra-venta y en consecuencia, incremento de sus costos y una gran caída de la clientela.

Las grandes empresas en el Perú ya se han percatado de las ventajas de contar con una logística eficiente y disfrutan actualmente de sus beneficios. No obstante, la mayoría de las Pequeñas y Medianas empresas (PyMes) no logran incorporar procesos logísticos a su funcionamiento, lo cual es un importante error, puesto que podrían generar ahorros importantes.

La logística es un tema de gran relevancia, ya que un mal manejo en la cadena de valor se puede traducir en un importante incremento de sus costos. De acuerdo a un informe de GS1 Perú se ha determinado que los costos en los que incurren las empresas por un mal manejo en la gestión logística interna pueden representar en promedio, hasta un 14%. Para el caso de las PyMEs puede llegar a representar el 33%.

En este caso la empresa DYSMAR EIRL presenta como actividad principal la venta de herramientas y repuestos, estos están directamente relacionados comprendiendo a la logística interna como responsable de sus procesos de selección de proveedores, cotización de productos, selección del transporte adecuado, almacenamiento y custodia de estos bienes para su redistribución en el mercado local o regional.

La situación anterior ha inducido a analizar y detectar los problemas en el área de logística interna de la empresa. En el proceso de compras cada uno de los ejecutivos de ventas, realiza los pedidos al proveedor, no realizan una consolidación para obtener mejores precios y mejores condiciones de pago. Cuando no hay stock, los ejecutivos de ventas inician recién el proceso de compra para completar sus requerimientos del cliente.

En el proceso de almacenamiento no hay una planificación cuando los pedidos son atendidos y llegan a la empresa, son recepcionados y acomodados en una zona que no es la adecuada ya que el material queda a la vista de todos los clientes que visitan la empresa. Luego se revisan los materiales con lo que dice la guía de remisión en algunos casos se hace con la orden de compra que viene adjunta a la guía de remisión, esta misma es alcanzada a uno de los colaboradores para que haga el “ingreso de almacén”.

En el proceso de distribución cuentan con una empresa de transportes que realiza el traslado de materiales que se adquieren en Lima, sin embargo, hay necesidades que tiene que ser atendidas de manera “urgente” y estas se remiten por las agencias de transportes y para su recojo va un colaborador que esté disponible. Por el otro lado, cuando se trata de remitir materiales a Paita, Talara, Sullana, Sechura u otro lugar también se dispone del ejecutivo de ventas disponible para que vaya a las agencias a dejar los materiales a diferentes horas ya sea en la mañana o en la tarde. Cuando tienen que atender a un cliente van con su orden de compra al almacén y separan los materiales ellos mismos sin ninguna supervisión o personal calificado. La tecnología que utilizan es todo el paquete de Office, no utilizan un sistema ERP utilizan el programa Excel, por lo que su sistema es muy antiguo e ineficiente para este tipo de trabajo.

La empresa se ve en la necesidad de incorporar un plan de logística interna para mejorar la flexibilidad, velocidad de llegada al mercado y productividad. Cada trabajador debe tener una guía básica de las funciones y procedimientos a seguir, desde el abastecimiento de mercaderías hasta su distribución, estas serán las variables claves que se van a desarrollar para mejorar la operatividad dentro de

la organización. Y es aquí donde la logística juega un papel crucial, a partir del manejo eficiente del flujo de bienes y servicios hacia el consumidor final.

1.2 Preguntas de investigación

Luego de analizar la información anterior de la realidad problemática del sector, se planteó como Pregunta General:

¿De qué manera el análisis en la logística interna de la empresa DYSMAR permitirá orientar la gestión logística?

Así mismo se plantearon las siguientes preguntas específicas de investigación:

- a. ¿Cuál es el proceso de compras en la empresa DYSMAR EIRL?
- b. ¿Cómo se realiza el proceso de almacenamiento en la empresa DYSMAR EIRL?
- c. ¿Cuál es el proceso de distribución en la empresa DYSMAR EIRL?

1.3 Justificación

La gestión logística brinda a las empresas la ventaja de mejorar la forma de distribución de sus productos, permitiéndoles llevar los stocks y mercaderías necesarias al lugar correspondiente, en el momento oportuno.

Esta investigación plantea el análisis de la gestión logística interna de la empresa DYSMAR para resolver los problemas de administración logística, y de las operaciones comerciales, permitiendo el crecimiento y desarrollo de la empresa al mediano y largo plazo, así como la eficiencia y efectividad a corto plazo.

Es importante que las empresas recurran a la aplicación de la logística, para operar con éxito y llegar a tener un equilibrio estratégico entre la oferta y la demanda, esto se basa en un enfoque de sistemas que permitan realizar los procesos de manera eficiente y eficaz lo cual se reflejará en la satisfacción del cliente y en la calidad del servicio a través de la venta de herramientas y repuestos para maquinas industriales.

La justificación de esta investigación también se basa en las teorías planteadas acerca de la gestión logística interna y en base a las dimensiones de la variable de investigación como el proceso de compras, el proceso de almacenamiento y el proceso de distribución.

Metodológicamente se basa mediante el aporte del análisis de gestión logística interna de la empresa DYSMAR; a través de la observación para determinar los procesos de la gestión logística interna y de sus respectivas dimensiones. Para lo cual se elaborará guía de entrevista y guía de observación, que permita recoger información sobre las actividades propias de la logística interna que son los procesos de compra, almacenamiento y distribución. Así también se utilizara una entrevista a los directivos responsables de la gestión logística, para afianzar los resultados obtenidos a través de la encuesta.

Se justifica de manera social debido que la investigación beneficiará a la empresa DYSMAR a través de un plan de mejora que oriente la gestión de logística interna con procesos eficaces y eficientes, que permitan disminuir los costos operativos. Además la investigación servirá como punto de partida como futuras investigaciones. Finalmente servirá para el autor de la investigación ya que permitirá obtener el título en administración.

1.4 Objetivos

Para poder guiar la finalidad de la investigación se formularon objetivos; donde el objetivo general fue:

Realizar un análisis y propuesta de mejora que permita orientar la gestión logística interna en la empresa DYSMAR EIRL – 2015.

De la misma manera se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- a. Determinar los procesos de compras que realiza la empresa DYSMAR EIRL.
- b. Establecer los procesos de almacenamiento en la empresa DYSMAR EIRL.
- c. Señalar los procesos de distribución en la empresa DYSMAR EIRL.

1.5 Hipótesis general

Por ser la investigación descriptiva de acuerdo a Vara (2009) no es necesario el planteamiento de hipótesis de investigación, en todo caso crea a criterio del autor, considerarlas o no.

II. ANTECEDENTES Y MARCO REFERENCIAL

2.1 Antecedentes

A nivel internacional se consideró la investigación Gómez (2006), titulada “Propuesta de un modelo de gestión logística de abastecimiento internacional en las empresas grandes e importadoras de materia prima. Caso Manizales” – Chile, presentado en la Universidad Nacional de Colombia, para la obtención de título en magíster en Administración, Facultad de Ciencias y Administración. El tipo de investigación es exploratoria.

Tuvo como objetivo general: determinar y diseñar las estrategias logísticas de abastecimiento internacional de las empresas grandes e importadoras de materia prima, mediante un modelo de gestión. Caso Manizales. Dentro de las conclusiones que se determinó que la logística en las empresas grandes de Manizales no es tomada como se define en el marco teórico con el concepto de sistemas, desde el proveedor hasta el cliente, sino que se tiene una concepción equivocada de la misma, donde la logística sólo se centra en la parte de distribución del producto final.

Otra de las conclusiones que se consideró son las variables planteadas durante la revisión teórica de la logística y llevarlas a medir en las empresas encuestadas, permitió el reconocer cuales son las formas cómo se gestiona el abastecimiento internacional en las mismas, con lo cual se pudo concluir que la hipótesis planteada en la investigación es verdadera, pues aunque en las empresas grandes de Manizales son usuarias permanentes del sistema de abastecimiento internacional, no se tienen estructuradas las formas de gestión de este tipo de abastecimiento, ya que por un lado se encuentran separadas las

funciones de compras, producción, ventas, comercio exterior y por el otro, aunque la importancia estratégica de dicho subsistema es reconocida por todos los encuestados, no se tiene modelos de gestión explícitos y se trabaja según el ritmo necesario del momento.

La última conclusión determina que el modelo generado tiene todas las funciones de las logística de abastecimiento internacional, tiene en común con los modelos encontrados, que plantea los tres flujos de la logística, además que se al subsistema de abastecimiento como un todo y que además afecta a todo el sistema logístico; por eso se tiene en cuenta en cuenta los otros dos subsistemas como punto de partida del mismo y el apoyo de la gerencia estratégica para generar la confianza y los grupos de trabajo necesarios para el correcto funcionamiento del modelo.

Esta investigación permitirá determinar y diseñar las estrategias logísticas mediante variables planteadas y luego medirlas a empresas encuestadas para una buena distribución del producto final.

También se consideró la investigación Bohorquez & Puello (2013), titulada “Diseño de un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Coralinas & Pisos S.A. Corpisos S.A. en el municipio de Turbaco, Bolívar”, presentado en la Universidad de Cartagena, Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas, Programa de Administración de Empresas, Cartagena de Indias. El tipo de investigación es descriptivo.

Tuvo como objetivo general: Diseñar un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia organizacional de la empresa Coralinas & Pisos S.A. Corpisos S.A. Dentro de las conclusiones se tiene que la empresa debe de mejorar su gestión logística y su cadena de suministro mediante la modificación de algunos de sus procesos y la implementación de nuevas herramientas de trabajo, para lograr la eficiencia organizacional y por ende garantizar un sostenimiento y permanencia en el mercado actual.

Esta investigación permitirá aplicar un modelo de gestión logística para mejorar la eficiencia de una empresa a través de procesos e implementando nuevas herramientas de trabajo.

Vera y Vizuite (2011) presentaron la investigación denominada Diseño de un control interno de inventario para la empresa XYZ; cuyo objetivo general fue establecer la forma en que la ausencia de controles internos de inventarios afecta a los ingresos del XYZ mediante el diseño de políticas y procedimientos para optimizar los procesos relacionados al inventario. El tipo de investigación fue documental, el diseño de investigación es de tipo no experimental y transaccional. La población correspondiente a nuestro proyecto está comprendida por las personas, talento humano, que trabaja en el Departamento de Compras, incluyendo al área de Bodega de la Empresa XYZ, la misma que asciende a 13 miembros (10 en bodega y los 3 restantes en la administración del área de compras).

Dentro de las principales conclusiones se obtuvo que la realización de este proyecto, permitió elaborar una propuesta de un diseño para el control del inventario, el cual fue desarrollado como una manera de darle solución a las

falencias presentadas en la empresa al realizar el control de inventario; la elaboración y aplicación de los manuales administrativo y contable, son piezas fundamentales para proteger los recursos de la empresa, garantizar la eficacia, eficiencia y economía en todas las operaciones de la organización; además los manuales que se elaboraron están orientados a las políticas administrativas, los métodos y procedimientos que están relacionados, en primer lugar, con el debido acatamiento de las disposiciones legales, reglamentarias y la adhesión a las políticas de los niveles de dirección y administración y, en segundo lugar, con la eficiencia de las operaciones; el costo de un sistema de control interno se debe diferenciar por el beneficio general que produce al minimizar los riesgos y el impacto que tiene en el cumplimiento de los objetivos de la empresa; como consecuencia; y como consecuencia del desorden en el almacenamiento de la mercadería, ha provocado pérdidas para la empresa debido a que dejan caducar artículos, se pierde, permiten que se deteriore, entre otras situaciones.

Esta investigación permitirá aplicar un diseño de control interno de inventario para una empresa mediante políticas para optimizar los procesos y garantizar de la eficiencia de la organización

Final mente se consideró a Eugenio, R (2010) en su investigación titulada Logística de inventario y su incidencia en las ventas de la farmacia Cruz Azul “Internacional” de la ciudad de Ambato, cuyo objetivo general fue determinar cómo incide la logística de inventario en el incremento de las ventas en la farmacia Cruz Azul “Internacional”. La metodología de esta investigación utilizó el enfoque cualitativo, el tipo de investigación fue descriptiva, la modalidad de investigación fue documental o bibliográfica y de campo. La

población estuvo conformada por 317 personas representados por 5 clientes internos y 312 clientes externos.

Dentro de las principales conclusiones destaca que la aplicación de una logística de inventario permitirá tener una visión clara de las adquisiciones de fármacos; la logística de inventario en la Farmacia permitirá mejorar comercialización de fármacos y su distribución en las perchas y bodega, permitiendo una localización oportuna de medicamentos y productos para la venta; la logística del control de inventarios, permitirá mejorar la atención al público y por ende incrementar las ventas, también mejorará la rotación de medicamentos y productos evitando la caducidad; y que la implementación de logística de inventarios mejorará el control de los stocks, logrando determinar niveles mínimos, máximos y punto de reposición de medicamentos y productos.

Esta investigación permitirá ver la incidencia de las ventas en una empresa, en donde la logística permita mejorar la atención al público para incrementar las ventas

A nivel nacional se consideró la investigación Calsina (2003), titulada “Gestión y desarrollo logístico en la industria gráfica”, presentado en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú, Facultad de Ingeniería Industrial, investigación para optar el título profesional de Ingeniero Industrial. El tipo de investigación utilizado es aplicada.

Tuvo como objetivo general: fortalecer, y ser el número uno, en el producto bandera, los Cronos, (Colección de Álbumes), y Almanagues –

Calendarios, Papel de regalo. Dentro de las conclusiones se determinó que se hace necesaria por sobre todo, la implementación de una cultura de servicio e integración al interior de la institución con miras a lograr un mejor desempeño en todos los ámbitos de sus actividades. No se puede prever una tendencia a mejorar sus tratos con los proveedores ni con sus clientes internos o externos.

Otra de las conclusiones de la investigación resulta en que la empresa es una institución con características de monopolio en cuanto a sus actividades, esto la hace más original en cuanto a su concepción y desarrollo, es por ello que se encuentra difícil el manejo de la misma como posible instauradora de alternativas de desarrollo de punta. El estilo gerencial de corte típicamente patriarcal y el manejo familiar de la empresa no permite una fácil inclusión de nuevos modelos o alternativas.

Como última conclusión se determinó que es importante mejorar el desenvolvimiento de las funciones del área de logística, se considera como dependencia de primer nivel, para que sea íntegra la autoridad y responsabilidad en la conducción del plan por realizarse.

Esta investigación permitirá ver como la gestión y desarrollo logístico identificado así el producto más representativo para mejorar su desenvolvimiento en el mercado.

A nivel nacional se consideró la investigación Calderón & Cornetero (2014), titulada “Evaluación de la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa Distribuciones Naylamp S.R.L ubicada en la ciudad de Chiclayo en el año 2013” presentado en la Universidad

Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Facultad de Ciencias Empresariales para optar el título de contador público. El tipo de investigación es experimental, la población a investigar está conformada por el sector comercial de motos, la muestra está conformada por la empresa Distribuciones Naylamp S.R.L.

Tuvo como objetivo general: Evaluar la gestión logística y su influencia en la determinación del costo de ventas de la empresa Distribuciones Naylamp S.R.L. ubicada en la ciudad de Chiclayo en el año 2013. Dentro de las conclusiones se determinó que la gestión logística influye significativamente en la determinación del costo de ventas; también se comprobó que no la gestión logística no se cumple eficientemente con este proceso, por lo que es necesario esquematizar el proceso de compra y distribución de mercancías de los almacenes, a través de un diagrama de proceso, a través de un diagrama de proceso, por medio de un sistema computarizado de inventarios, se logrará controlar la salida fueron justificadas y se visualizará los stocks oportunamente, adicionalmente un trabajador debe llevar un registro.

Esta investigación permitirá la evaluación de la gestión logística influye en los costos y si cumple eficientemente con este proceso mediante diagramas.

Mejía (2009) en su investigación titulada “Sistema información para la gestión en el área de gerencia de servicios y repuestos en la empresa Servimotor E.I.R.L Piura”. Planteo como objetivo, mejorar la gestión del área de gerencia de servicios y repuestos mediante el desarrollo y uso de un sistema informático en la empresa Servimotor E.I.R.L Piura.

Según la metodología se desarrolló un sistema de software, que contiene un conjunto de procedimiento, técnicos y ayudas a la documentación para el desarrollo de productos software. Una metodología incluye la tarea de construir modelos conceptuales de datos. Para realizarlo define un procedimiento y da a elegir entre una serie de técnicas. Para finalizar podemos decir, que el sistema informático mejora significativamente la gestión en el área de gerencia de servicio y repuestos en la empresa Servimotor E.I.R.L Piura, contrastada con los resultados mostrados en el capítulo IV y las conclusiones procedentes, podemos afirmar que: la hipótesis se prueba totalmente de forma categórica que el sistema informático mejora la gestión de gerencia de servicio y repuestos.

Esta investigación permitirá un sistema de información para mejorar la gestión de servicios a través procedimientos y una serie de técnicas.

Siancas, M (2004) en su investigación titulada “Propuesta de un sistema de organización administrativa y contable para una mediana empresa dedicada a la comercialización de repuestos para automóviles”. Planteo como objetivo, determinar si las medianas empresas dedicadas a la comercialización de repuestos para automóviles cuentan con un sistema de organización administrativa y contable.

Podemos finalizar diciendo que, las medianas empresas dedicadas a la comercialización de repuestos para automóviles, no cuentan con un adecuado sistema de organización administrativa y contable, ya que el establecimiento por el propietario no se adapta a los numerosos desafíos que se presenta en el ámbito del negocio, porque se basa en sus muchos años de experiencia. En el

área contable no se encuentra en la estructura orgánica de la empresa, ya que, la contabilidad solo le sirve para cumplir con la administración tributaria y no como una importantísima herramienta de gestión que le permite al propietario o gerente tomar las decisiones más correctas.

Pintado (2013) en su investigación titulada “Automatización del control de inventarios que mejore el proceso de gestion logistica de la agropecuaria Piuran Duck”. Planteo como objetivo, Proponer un sistema de control de inventarios que permita mejorar el proceso de gestión logística, en la Agropecuaria Piuran Duck.

Lo que concluye es dado el eficiente control de inventarios manualmente con que se viene trabajando en la Agropecuaria Piuran Duck, se genera la necesidad de proponer la aplicación de un sistema automatizado para el control de inventarios y su optimización de la gestión logística, la automatización del control de inventarios, a través del Sistema Enterprise Resource Planning (ERP), que son herramientas de gran utilidad en la optimización de la gestión logística, las cuales permitirán dar a conocer con exactitud, la cantidad de productos existentes, así como el estado y nivel de cada uno de ellos

Esta investigación permitirá el control de inventarios para mejorar el proceso de la gestión logística a través de sistemas de control para obtener la optimización de la gestión logística.

2.2 Marco teórico

Para la formulación del marco teórico de la investigación se recolectó información basándose en libros de diferentes autores, refiriendo a la variable de la investigación, en este caso Cultura Financiera.

2.2.1 Logística

2.2.1.1 Concepto de Logística

Según Bowersox, Closs & Cooper (2007) afirma que, la logística está dirigida en la responsabilidad de diseñar y administrar sistemas con el fin de controlar el movimiento y el posicionamiento geográfico de la materia prima, el trabajo en proceso y el inventario terminado al costo total más bajo.

Según Boersox et al (2007) afirma que la gestión logística es el arte del almacenaje, movimiento de mercancías y de información, su buena práctica disminuye los costos, aumenta la velocidad de respuesta, y mejora el nivel de servicio”.

Al respecto Castán, López & Núñez (2012) afirma:

“La logística consiste en la entrega del producto en el lugar, tiempo, cantidad, coste y calidad correctos pactados con el cliente.” (pág. 21)

2.2.1.2 Importancia de la logística

Castán (2012) al respecto afirma que la importancia de la logística radica en la necesidad de mejorar el servicio de un cliente, optimizando la

fase de mercadeo y transporte al menos costo posible; se enumera actividades derivadas de la gerencia logística, las cuales son:

- Aumento en líneas de producción.
- La eficiencia en producción, alcanzar niveles altos.
- La cadena de distribución debe mantener cada vez menos inventarios.
- Desarrollo de sistemas de información.

2.2.1.3 Beneficios de la logística

Castán (2012) al respecto afirma que los beneficios de una eficiente logística son muchas, y esto genera el logro de objetivos planteados por la empresa, estos beneficios son los siguientes:

- Incrementar la competitividad y mejorar la rentabilidad de las empresas para acometer el reto de la globalización.
- Optimizar la gerencia y la gestión logística comercial nacional e internacional.
- Coordinación óptima de todos los factores que influye en la decisión de compra: calidad, confiabilidad, precio, empaque, distribución, protección, servicio.
- Ampliación de la visión gerencial para convertir a la logística en un modelo, un marco, un mecanismo de planificación de las actividades internas y externas de la empresa.

2.3.1.4. Objetivos de la logística

Valdés (2003) al respecto afirma que los objetivos de las diferentes áreas de la empresa (comercialización, producción, finanzas) están estrechamente

relacionados con el área de logística, es decir, disponer lo necesario para brindar un excelente servicio a los clientes, disminuir la inversión en inventarios y reducir costos de producción, todo al mismo tiempo es el principal objetivo de la logística. Generalmente estos objetivos no se llegan a llevar a cabo por:

- Incumplimiento de los proveedores
- Incorrecta programación de los usuarios
- Retraso en los pagos de las facturas
- Dispositivos gubernamentales, etc.

Según Valdés (2003) afirma que un buen manejo en la logística, trae como consecuencia:

- Óptimo servicio al cliente.
- Costos de producción mínimos, sin paralizaciones ni sobretiempos.
- Rotación de insumo adecuado, etc.

2.3.1.5. Diferencias entre logística y cadena de suministros

Al respecto Castán et al (2012), afirma que la logística abarca un segmento de la cadena de suministro, y cuenta con ciertas funciones específicas. El encargado logístico de una empresa deberá planificar, desarrollar y controlar en todo momento el flujo de productos. Al mismo tiempo, será el encargado de supervisar la entrega del producto y la recepción de las declaraciones de dichas entregas. Además de organizar los distintos almacenes en los que opere la empresa y el control de la unidad. La cadena de

suministro, sin embargo, se basa en un ámbito más amplio. El Supply Chain Management debe conseguir una eficiencia total de las distintas etapas que componen el ciclo; para ello deberá optimizar todo el proceso de planificación, suministro, programación de la fabricación, almacenaje y distribución.

2.3.1.6. El enfoque Just in time (JIT) y sus aplicaciones

El sistema de producción Just in Time (JIT), o Justo a Tiempo, fue desarrollado por Toyota Motor Corporation, adaptado por muchas empresas a principios de los años ochenta. El fin primordial del mismo es el aumento del beneficio por medio de la reducción de costes (Castán et al, 2012).

Según Castán et al (2012), al respecto afirma:

“El JIT es un método racional de producción que elimina por completo los elementos innecesarios a fin de reducir los costes.”

Según Domínguez (1994) nos plantea una sistematización de las metas planteadas en una fabricación justo a tiempo a través de la teoría de los cinco ceros, esto es:

- a) Cero defectos: los defectos causan excesos de coste e irregularidades que acaban siendo stocks.
- b) Cero averías: las averías proporcionan retrasos, parones en la producción y son una de las causas que hacen que se mantengan stocks.
- c) Cero stocks: en toda la cadena logística.
- d) Cero plazos: para dar un servicio adecuado al cliente y evitar que se acumulen stocks.

- e) Cero papeles: importancia de la rapidez y calidad de la información para poder reaccionar en cualquier circunstancia.

2.3.1.7. El JIT y las relaciones con proveedores y clientes

El motivo fundamental por el cual se debe tener experiencia en el JIT antes de involucrar el proceso en otras empresas es que la formación de los proveedores es una de las actividades esenciales para la aplicación del JIT externo, pues difícilmente se puede transmitir algo que no se conoce (Chopra & Meindl, 2013).

Al respecto Castán et al (2012) afirma que los resultados de extender el JIT los aprovisionamientos son los siguientes:

- a) Conseguir entregas en el momento que son requeridos por el cliente.
- b) Eliminar del proceso todos aquellos pasos que no añaden valor al producto.
- c) Agilidad en las transacciones.

2.3.1.8. Gestión de stock

Al respecto Castán (2012) afirma lo siguiente:

“El inventarios o stock es un recurso almacenado que se utiliza para satisfacer una necesidad actual o futura”

2.3.1.9. Logística interna

Según Castán (2012), afirma que la logística interna comienza desde la generación de órdenes de compra para obtener materiales del almacén de materias primas y termina en el almacenamiento de productos terminados, para

disponer así de la información, bienes y servicios necesarios para la ejecución de los procesos de entrega y cumplimiento de órdenes de los clientes y/o consumidores finales.

a) Proceso de compras:

Según Olavarrieta de la Torre (1999) determina que el proceso de efectuar las compras está formado por los siguientes pasos:

Requisición: documento que generalmente inicia el proceso de compra. En este documento se indica lo que se desea, ya sean bienes o servicios, su cantidad, especificaciones, etc.

Cotización: es el paso mediante el cual se consigue información adecuada para seleccionar al proveedor. Para algunos de los tipos de compras, este paso no es aplicable, ya que es posible que no se requiera seleccionar proveedor porque ya está predeterminado.

Orden de compra: también conocida como pedido, es el documento que autoriza al proveedor a enviar los bienes solicitados y a cobrar por ellos una suma específica como el precio.

Manejo de facturas: la factura es el documento mediante el cual el proveedor solicita el pago de los bienes entregados. Debe referirse al pedido correspondiente, siguiendo en todo, descripciones, cantidades, términos, precios, etc.

Envío de mercadería: brindar información a la dirección que será enviada el material.

b) Proceso de almacenamiento:

Según Castán et al (2012), al respecto afirma lo siguiente:

“Un almacén es el espacio físico donde se acumulan las materias primas, productos semielaborados, productos acabados u otros elementos a la espera de su utilización en el proceso productivo o de su entrega al cliente” (pág. 161).

Condiciones de un almacén:

Según Castán et al (2012) al respecto afirma que el almacén debe ser, ante todo, acorde con la mercancía a almacenar. Debe tener amplitud suficiente para que los trabajos que se deben de realizar en él, actividades como: desempaquetar, controlar, clasificar, pesar, etc.; sean los más rápidos posible y se efectúen sin interferencias; así también se debe tener suficiente claridad, para que se puede encontrar y controlar rápidamente la mercancía determinada, siendo esto posible con una instalación adecuada, utilizando estanterías y clasificando los productos, que pueden ser metálicos, de escritorio, de confección etc. El almacén debe reunir buenas condiciones de higiene para evitar que la salud de las personas que en él trabajan se ponga en peligro, como también evitar riesgos para la mercancía. Debe disponer medios para los trabajos que se tiene que realizar, como el lugar, mesa para anotaciones, montacargas, peso, instrumentos de medición y otras herramientas necesarias.

El almacén también debe estar asegurado contra incendios o robo, aun cuando la propia mercancía está asegurada.

Proceso de la gestión de almacenamiento:

Según Calsina (2003) asegura que el proceso de gestión de almacenamiento cumple las siguientes etapas:

- **Recepción:** el almacén deberá estar dispuesto y en condiciones de recepcionar la mercancía de acuerdo a los parámetros establecidos, para lo cual debe de disponer del personal adecuado e idóneo para la recepción y verificación de las mercancías recibidas.
- **Inspección:** la mercadería debe ser recepcionada en las condiciones de óptima seguridad, calidad, siempre verificando la cantidad que coincida con lo solicitado en la orden de compra y en forma oportuna.
- **Estiba:** se refiere al movimiento de mercaderías para ubicarlas y darle un espacio físico que se ha dispuesto para el efecto en el recinto, lo que se entiende como distribución interna considerando el espacio físico disponible, rotación de la mercadería, tamaño del embalaje o unidades, peso de los mismos, etc.
- **Control:** mantener un estrecho control de los procedimientos y funciones desarrolladas en el interior.

c) Proceso de distribución:

Según Castán et al (2012), afirma que el ciclo de almacenes se ve culminado por la entrega o despacho de las mercaderías depositadas en el recinto del almacén a las áreas de toda la empresa para su un funcionamiento

adecuado; función eminentemente práctica, ya que es deber del encargado y verificar que la mercadería salga en óptimas condiciones de calidad y en la cantidad justa a la requerida, coincidente con la guía del despacho.

2.3.1.10. Actividades de la logística interna

Al respecto Ballou (2004) divide a las actividades en: actividades clave y actividades de apoyo. Entre las actividades clave están: el servicio al cliente, el transporte, el manejo de inventarios y los flujos de información y procesamiento de pedidos; en las actividades de apoyo están: almacenamiento, manejo de materiales, compras, embalaje y protección, cooperación con producción y operaciones, mantenimiento de la información.

Según Castán (2012) afirma que las principales actividades de la logística interna son:

- Pronósticos de la demanda: para saber cuánto debo ordenar a los proveedores a través de mis compras.
- Administración de inventarios: es importante para determinar el nivel de inventario para alcanzar altos niveles de servicio.
- Manipulación de materiales: ocurre tanto para las materias primas, como para los productos en proceso y productos terminados.
- Procesamiento de órdenes: la velocidad de reacción que tiene el sistema ante los pedidos de los clientes.
- Empacado: la logística debe proveer protección durante el transporte.
- Selección de planta: ubicación eficiente de las plantas, etc.

2.3.1.11. Objetivo de la logística interna

Según Rojas, Guisao & Cano (2011) afirma que el principal objetivo es apoyar los procesos y subprocesos en la transformación de materia prima en producto terminado, alimentándose del proceso de abastecimiento y entregando bienes e información a la logística de salida. Los modelos y herramientas esquematizarán como medios utilizados en las organizaciones para maximizar la productividad y eficacia de todos los recursos empleados, y el estado del arte se analizará para determinar el estado actual del proceso y los avances obtenidos en él. La investigación nos permite concluir que a pesar de todos los avances logrados en el tema, la ingeniería de base no ha perdido vigencia, y el estudio de tiempos y movimientos sigue siendo el insumo para la implementación de estas herramientas y modelos.

En función a los problemas de estudio que representa la logística interna desde el proceso de compras, almacenamiento y distribución, el modelo teórico que más se ajusta para muestras a fines es el autor Castán et al (2012).

III. METODOLOGÍA

3.1 Metodología

Para el desarrollo de la investigación se desarrolló el método observacional - analítico. A través de una guía de entrevista y la guía de observación se ha investigado los procesos que realiza la empresa DYSMAR E.I.R.L.

3.2 Tipo y diseño de investigación

La investigación sería descriptiva porque busca especificar las características y perfiles importantes de la empresa. Se recogerá información de manera independiente sobre las variables referidas. (Vara, 2010)

La investigación tuvo un enfoque cualitativo porque se utilizó la observación y entrevista para contestar las preguntas de investigación y probar las hipótesis establecidas previamente.

La investigación presentó un diseño:

No experimental, ya que no se manipuló la realidad determinada, por lo tanto es una realidad descriptiva que observamos, cuestionamos e investigamos. (Hernández; Fernández y Baptista, 2010)

Además presenta un diseño Transversal (transaccional), de acuerdo a Hernández; Fernández y Baptista (2010) debido a que el recojo de datos se hizo en un solo momento determinado.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población y censo

Se trabajó con dos poblaciones: población de trabajadores y población de productos fue de 5 de mayor rotación y de trabajadores 16 y se trabajó con todos ellos en la empresa DYSMAR.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

- a) **Observación:** Mediante la observación se evaluó los procesos que realiza la empresa DYSMAR E.I.R.L en función de la Logística Interna.
- b) **Entrevista:** La entrevista es necesaria para afianzar el conocimiento de la variable Logística Interna en relación a la problemática evidenciada en la empresa.

Instrumentos

- a) **Guía de Observación:** Se aplicó a los 05 productos de mayor rotación en la empresa DYSMAR E.I.R.L, en base a los procesos de almacenamiento, compras y distribución; teniendo en cuenta los tiempos y pasos aplicados para la Logística Interna.
- b) **Guía de Entrevista:** Se aplicó a los trabajadores de la empresa, para afianzar los resultados obtenidos, desde un punto de vista directivo y operacional en cuanto a la Logística Interna.

3.5 Métodos de análisis de datos

Procedimientos de recolección de datos

En los métodos de procesamiento y análisis de datos se realizó:

Para determinar los procesos de la logística interna se utilizó el análisis estadístico de tipo descriptivo mediante cuadros para representar los resultados de la Guía de entrevista y la Guía de observación. El programa Excel 2013 de Windows, se usó para analizar la presentación de tablas, y gráficos.

IV. RESULTADOS Y DISCUSION

El contenido del capítulo consta de 03 apartados en referencia a los objetivos de la investigación; cuya finalidad se realizó un análisis y propuesta de mejora que permita orientar la gestión logística interna en la empresa DYSMAR EIRL – 2015.

A continuación se presenta la discusión de resultados, realizando una comparación de los resultados de la investigación, con los resultados de los antecedentes propuestos y teorías planteadas en el marco teórico, dando fundamento a la investigación, por último la propuesta, los resultados obtenidos por medio de los instrumentos de recojo de datos como la guía de entrevista y las guías de observación se presentará a continuación.

DYSMAR, es una empresa individual de responsabilidad limitada, ubicada en la ciudad de Piura al norte del país, que ofrece productos industriales como rodamientos, fajas, mangueras hidráulicas, conexiones hidráulicas y todo lo que se referente a ferretería industrial; Asimismo, ofrece servicios de ensamblaje y desmontaje de mangueras hidráulicas, mantenimiento predictivo y correctivo, ensamblaje de bombas hidráulicas, etc.

4.1 Determinar los procesos de compras que realiza la empresa DYSMAR EIRL.

Para determinar los procesos de compra, se entrevistó al Jefe Logístico de la empresa DYSMAR EIRL, el Sr Alberto Carrillo; donde se manifestó que:

En relación a los procesos de compra, las compras que adquiere DYSMAR EIRL es para atender los pedidos de los clientes; no se compra para tener stock, solo los suministros como cintas aislantes, cintas teflón, lijas, discos de corte, discos de esmeril, en estos artículos si se mantiene stock.

Se realizan compras; generalmente cuando no existen suministros o repuestos; o en todo caso para completar un requerimiento de un cliente. Evidenciando que no existe un sistema que indique el punto de pedido.

En cuanto a la forma como se cotiza los precios con los proveedores; se manifestó que los proveedores son habituales y siempre se cuenta con los precios actualizados, y se conoce a que proveedor direccionar la compra.

En relación a las cotizaciones, se realizan vía telefónica y se selecciona en base a menores precios; siendo el precio una variable importante para escoger la mejor propuesta así como el tiempo de entrega.

Al realizar un pedido se emite una orden de compra, en un formato diseñado en una hoja de Excel con el logotipo de la empresa; donde el tiempo de la gestión de compra es variado; por lo general lo mínimo se realiza en un lapso de 24 a 48 horas; pero ello depende de la disponibilidad del proveedor, donde algunos productos pueden demorar una semana. Así mismo el seguimiento de la orden de compra se realiza a través de correo electrónico y vía telefónica.

En caso de establecer relaciones comerciales con un nuevo proveedor, por lo general los pagos son al contado vía transferencia bancaria; en caso de

proveedores antiguos, se mantiene una línea de crédito con un plazo no mayor a 15 días; en este caso cuando existen facturas vencidas, se cancela el pedido al contado; y las facturas vencidas quedan pendientes por regularizar.

En el momento de recepción de pedidos, la mercadería es revisada en cuanto a la calidad y la cantidad de pedido; en el caso de existir diferencias en cuanto a las órdenes de compra; el gestor de ventas de la empresa, se encarga de comunicar al proveedor, de tal manera que cuando existe un pedido parcial, se coordina otro envío, para completar la orden de compras; por otro lado cuando se recibe material que no es lo solicitado se procede a su devolución para su cambio, los gastos originados los asume el proveedor.

En relación a los documentos que acrediten la compra, los proveedores envían una factura adjunta con la mercadería, entendiéndose que la mercadería que se recibe en su mayor parte procede de la ciudad de Lima.

Los procesos de compra de la empresa, desde el momento en detectar que no existe stock, realizar la transferencia, preparar la orden de compra y enviarla al proveedor; generalmente tarda, entre 2 a 3 días.

Finalmente queda manifestado que la empresa cuenta con proveedores habituales, si necesita reponer rodamientos, retenes, grasas generalmente la marca utilizada es SKF, los filtros se direccionan a Mitsui; suministros como cintas aislantes, pinturas en spray, guantes, o epp se compra a un distribuidor de 3M; los equipos de limpieza industrial se compra a Karcher del Perú. Cabe señalar que los proveedores de Piura también se tienen mapeados.

Para fundamentar los datos obtenidos mediante la entrevista, se seleccionó los 05 productos de mayor rotación y venta en la empresa DYSMAR E.I.R.L; a continuación se presentan cada producto, con sus respectivos procesos de

compras, cuantificados en tiempo, para evaluar la demora de esos procedimientos, determinando los cuellos de botella que afectan al proceso de logística interna.

Tabla 4. 1: Producto: Rodajes (Procesos de compra)

ETAPAS DEL PROCESO DE COMPRAS	TIEMPO(Minuto)					Total(min)	Promedio (min)
Verificación de Stock	10	10	10	10	10	50	10
Requerimiento	10	10	10	10	10	50	10
Cotización	30	30	30	30	30	150	30
Orden de compra	30	30	30	30	30	150	30
Manejo de facturas y Pagos	30	30	30	30	30	150	30
Cambio de mercancía	2160	2160	2160	2160	2160	10800	2160
Total	2270	2270	2270	2270	2270		

N P. Compra (min)	2270
Horas	37,83333333
Días	1,6

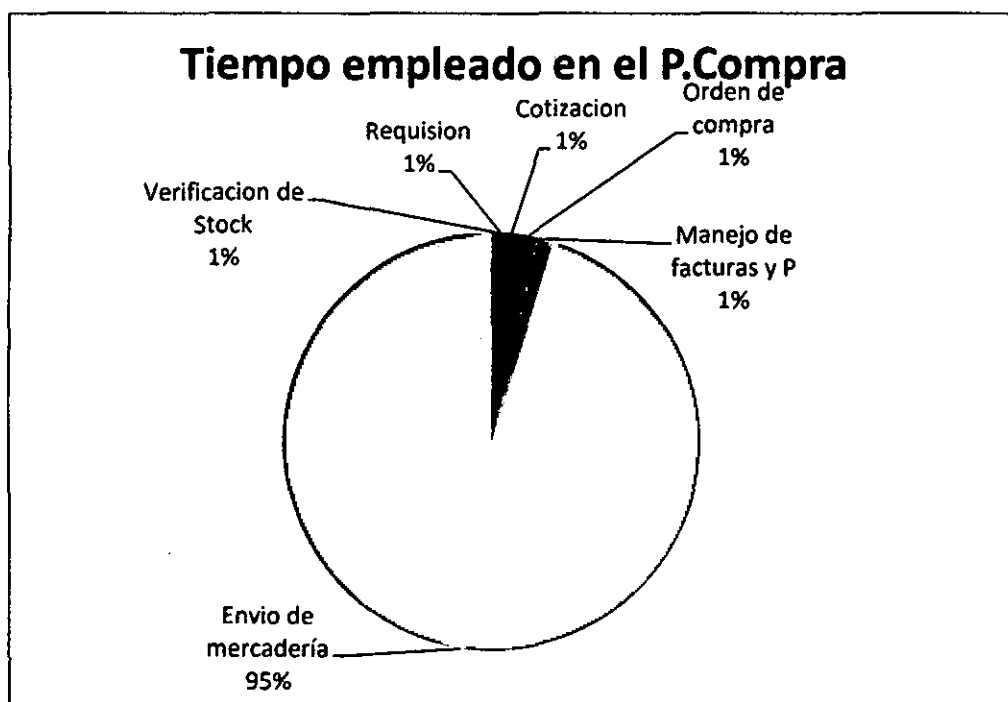


Gráfico 4. 1: Tiempo de las etapas de Compra Rodajes

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación:

En la tabla 4.1 se aprecia que en las etapas del proceso de compras, en la evaluación de 05 días las etapas de verificación de stock y requerimiento se realizaron en un promedio de 10 minutos, debido a que se realizó un pedido serial por ende la duplicidad de los tiempos; así mismo se aprecia que las etapas de cotización, orden de compra y manejo de facturas y pagos, presentan un promedio de 30 minutos; por otro lado se aprecia que el envío de mercadería es la etapa que presenta el mayor tiempo, aproximadamente 2160 minutos o 03 días. Como se aprecia en el gráfico, el envío de la mercadería supone un 95% dentro del proceso de compra.

Tabla 4. 2 : Producto: Mangueras Hidráulicas (Procesos de compra)

ETAPAS DEL PROCESO DE COMPRAS	TIEMPO(Minuto)					Total(min)	Promedio (min)
Verificación de Stock	10	5	12	8	7	42	8,4
Requerimiento	5	5	5	6	6	27	5,4
Cotización	22	22	22	22	22	110	22
Orden de compra	5	5	7	6	5	28	5,6
Manejo de facturas y Pago	20	20	20	20	20	100	20
Envío de mercadería	1440	1440	1440	1440	1440	7200	1440
Total	1502	1497	1506	1502	1500		

X P.Compra (min)	1501,4
Horas	25,0233333
Días	1,0

Fuente: Elaboración propia.

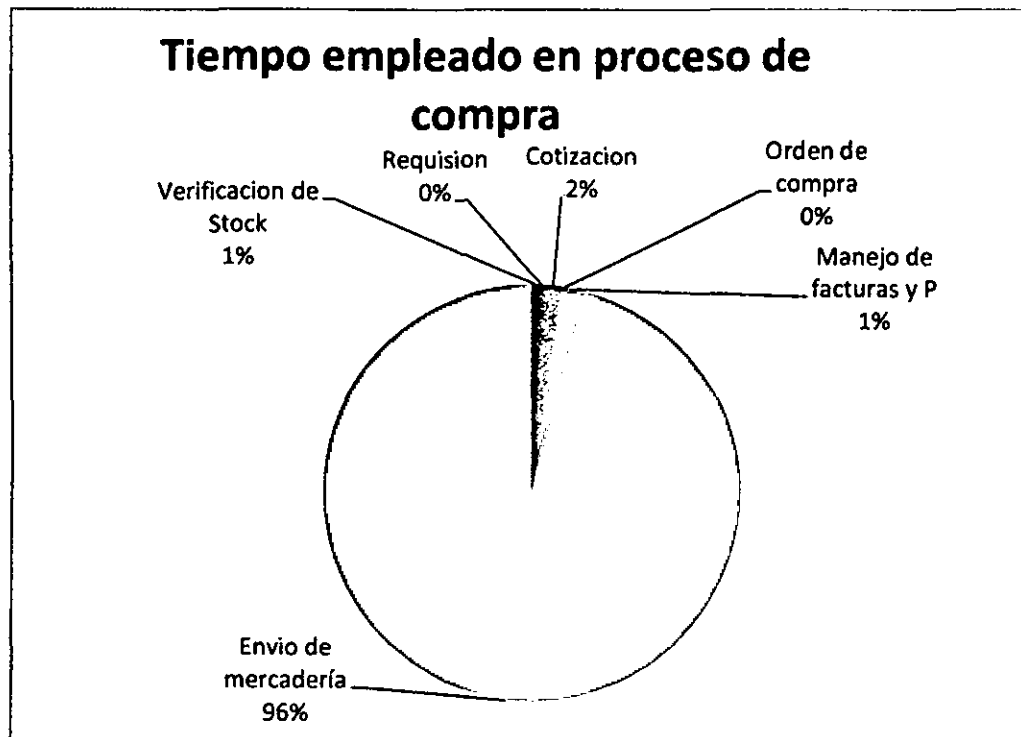


Gráfico 4. 2: Tiempo de las etapas de Compra Mangueras Hidráulicas.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 4.2 se aprecia que en las etapas del proceso de compras, en la evaluación de 05 días las etapas de verificación de stock se realizaron en un promedio de 8,4 minutos; en la etapa de requerimiento el tiempo promedio utilizado fue de 5,4 minutos; así mismo se aprecia que las etapas de cotización, presentan un promedio de 22 minutos; por otro lado se aprecia que el envío de mercadería es la etapa que presenta el mayor tiempo, aproximadamente 1440 minutos o 02 días. Como se aprecia en el gráfico, el envío de la mercadería supone un 96% dentro del proceso de compra.

Tabla 4. 3: Producto: Taladros (Procesos de compra)

ETAPAS DEL PROCESO DE COMPRA	TIEMPO(Minuto)					Total(min)	Promedio (min)
Verificación de Stock	6	3	3	3	10	25	5
Requerimiento	4	6	6	3	10	29	5,8
Cotización	12	17	25	15	15	84	16,8
Orden de compra	4	4	7	9	7	31	6,2
Manejo de facturas y P	10	30	180	20	180	420	84
Envío de mercadería	1440	2880	2880	2160	2880	12240	2448
Total	1476	2940	3101	2210	3102		

X P.Compra (min)	2565,8
Horas	42,7633333
Días	1,8

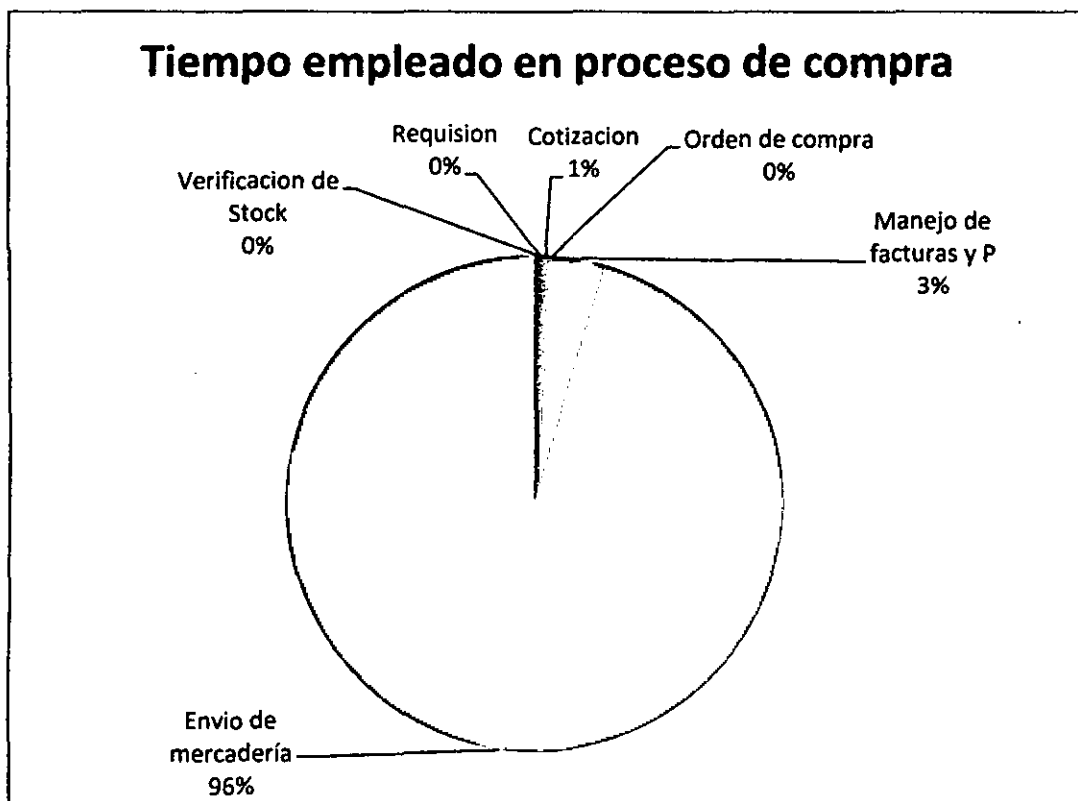


Gráfico 4. 3: Tiempo de las etapas de Compra Taladros.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 4.3 se aprecia que en las etapas del proceso de compras, en la evaluación de 05 días las etapas de verificación de stock se realizaron en un promedio de 5 minutos; en la etapa de requerimiento el tiempo promedio utilizado fue de 5,8 minutos; así mismo se aprecia que las etapas de cotización, presentan un promedio de 16,8 minutos; también la etapa de generación de orden de compra, el tiempo promedio fue de 6,2 minutos; en cuanto al manejo de facturas fue de 84 minutos, en el tercer día y quinto día se aprecian unos picos de 180 minutos, debido a que no eran ordenes de alta prioridad; por otro lado se aprecia que el envío de mercadería es la etapa que presenta el mayor tiempo, aproximadamente 2448 minutos o 03 y medio días. Como se aprecia en el gráfico, el envío de la mercadería supone un 96% dentro del proceso de compra.

Tabla 4. 4: Producto: Retenes (Procesos de compra)

ETAPAS DEL PROCESO DE COMPRA	TIEMPO (Minuto)					Total (min)	Promedio (min)
Verificación de Stock	18	18	18	18	6	78	15,6
Requerimiento	12	12	12	12	7	55	11
Cotización	30	30	30	30	25	145	29
Orden de compra	15	15	15	15	6	66	13,2
Manejo de facturas y P	10	10	10	10	15	55	11
Envío de mercadería	2160	2160	2160	2160	2880	11520	2304
Total	2245	2245	2245	2245	2939		

X P.Compra (min)	2383,8
Horas	39,73
Días	1,7

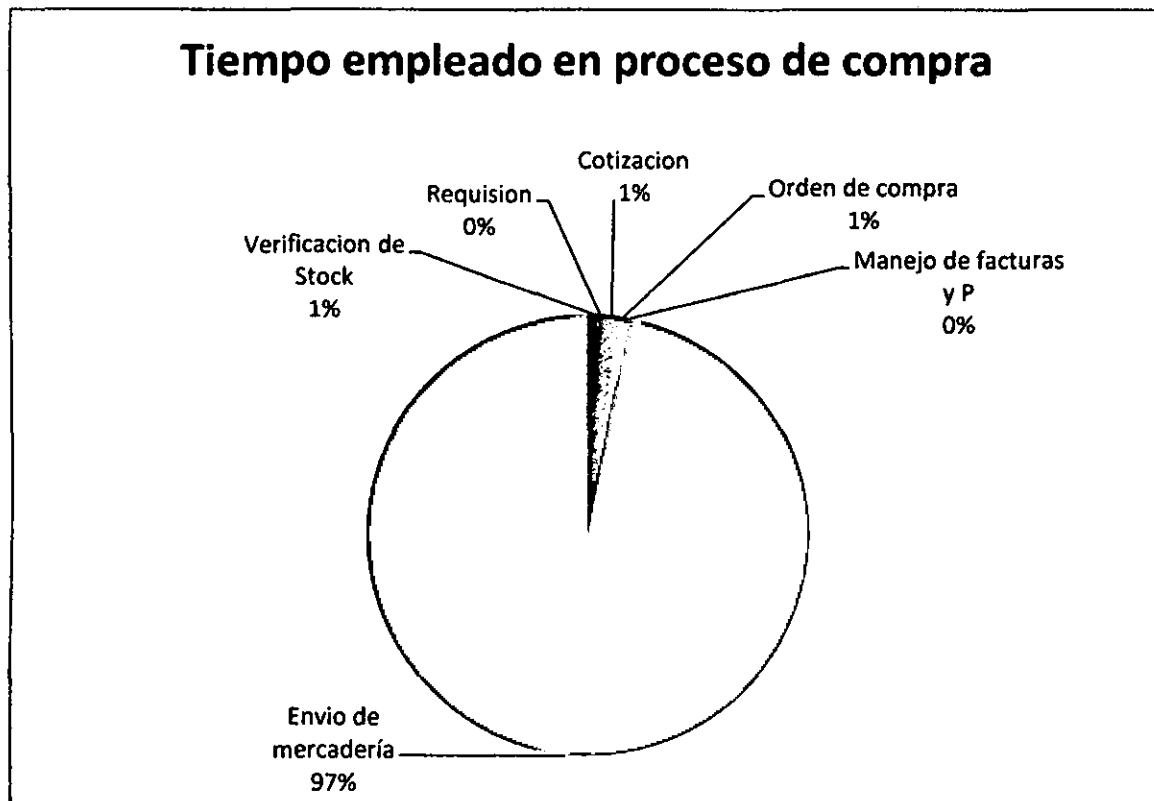


Gráfico 4. 4: Tiempo de las etapas de Compra Retenes.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 4.4 se aprecia que en las etapas del proceso de compras, en la etapa de verificación de stock se realizaron en un promedio de 15,6 minutos; en la etapa de requerimiento el tiempo promedio utilizado fue de 11 minutos; así mismo se aprecia que las etapas de cotización, presentan un promedio de 29 minutos; también la etapa de generación de orden de compra, el tiempo promedio fue de 13,2 minutos; en cuanto al manejo de facturas fue de 11 minutos, por otro lado se aprecia que el envío de mercadería es la etapa que presenta el mayor tiempo, aproximadamente 2304 minutos o 03 y medio días aproximadamente. Como se aprecia en el gráfico, el envío de la mercadería supone un 97% dentro del proceso de compra. En este tipo de producto en la etapa de evaluación se determinó una solicitud de pedido agrupada, por ende la repetición de tiempos, evidenciando que en el último día son los promedios reales diarios, la demora del envío evidenciada, fue porque la solicitud se dejó para el día siguiente.

Tabla 4. 5: Producto: Lavadoras Hidráulicas (Procesos de compra)

ETAPAS DEL PROCESO DE COMPRA	TIEMPO (Minuto)					Total (min)	Promedio (min)
	3	10	1	8	10		
Verificación de Stock	3	10	1	8	10	32	6,4
Requerimiento	7	7	12	11	10	47	9,4
Cotización	14	12	20	16	20	82	16,4
Orden de compra	3	9	10	8	15	45	9
Manejo de facturas y P	10	14	15	13	18	70	14
Envío de mercadería	1440	2160	2160	2160	2880	10800	2160
Total	1477	2212	2218	2216	2953		

N P.Compra (min)		2215,2
Horas		36,92
Días		1,5

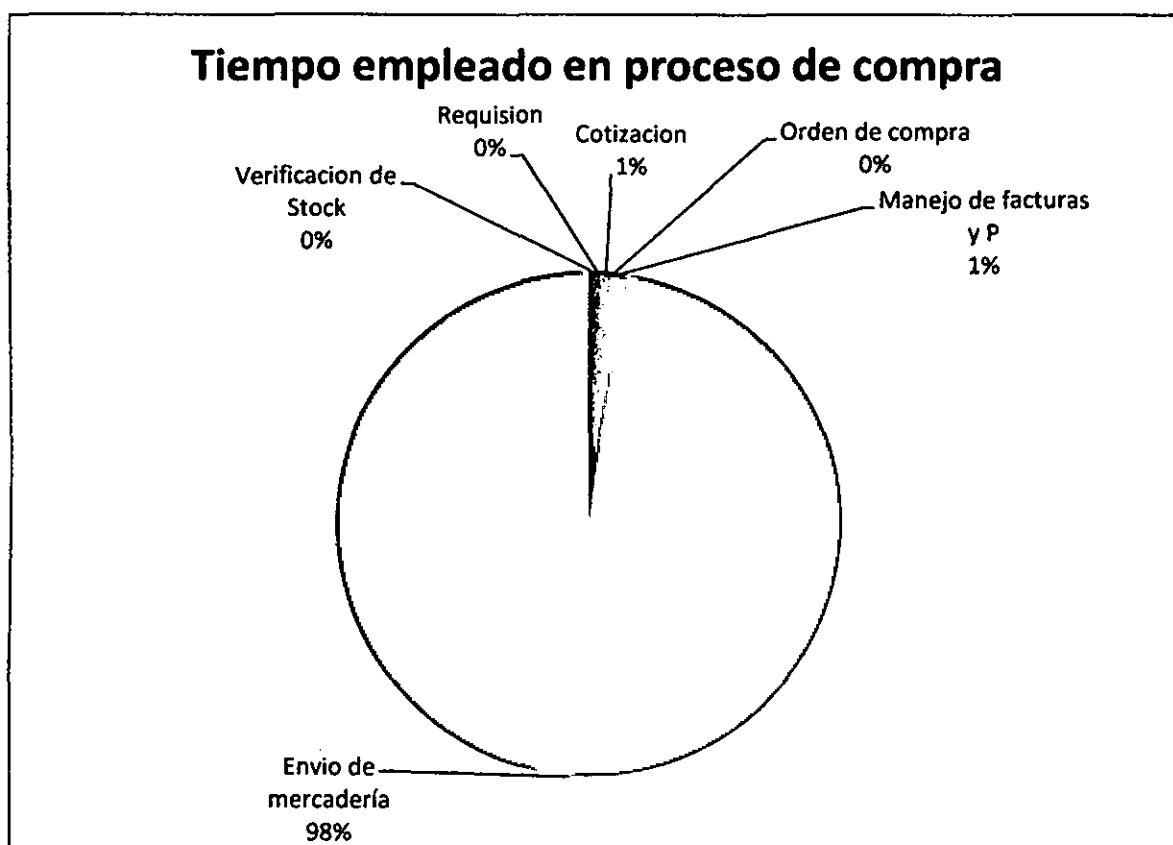


Gráfico 4. 5: Tiempo de las etapas de Compra Lavadoras Hidráulicas.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla N° 4.5 se aprecia que en las etapas del proceso de compras, en la etapa de verificación de stock se realizaron en un promedio de 6,4 minutos; en la etapa de requerimiento el tiempo promedio utilizado fue de 9,4 minutos; así mismo se aprecia que las etapas de cotización, presentan un promedio de 16,4 minutos; también la etapa de generación de orden de compra, el tiempo promedio fue de 9 minutos; en cuanto al manejo de facturas fue de 14 minutos, por otro lado se aprecia que el envío de mercadería es la etapa que presenta el mayor tiempo, aproximadamente 2160 minutos o 03 días aproximadamente. Como se aprecia en el gráfico, el envío de la mercadería supone un 98% dentro del proceso de compra.

A continuación el promedio entre todos los productos en el proceso de compras:

Tabla 4. 6 Promedios de cada proceso de compra por herramientas o repuestos

	L.Hidrau	Retenes	Taladros	M.Hidrau	Rodamie	Promedio(min)
Verificación de Stock	6.4	15.6	5	8.4	10	9
Requisición	9.4	11	5.8	5.4	10	8
Cotización	16.4	29	16.8	22	30	23
Orden de compra	9	13.2	6.2	5.6	30	13
Manejo de facturas y P	14	11	84	20	30	32
Envío de mercadería	2160	2304	2448	1440	2160	2102

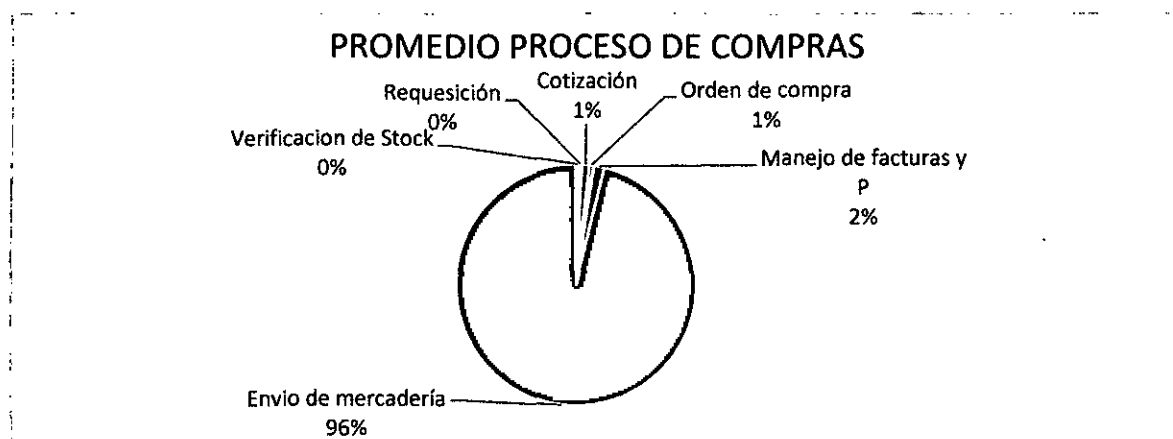


Gráfico 4. 6 Porcentaje de cada proceso de compra por herramientas o repuestos

Fuente: Elaboración propia

4.2 Establecer los procesos de almacenamiento en la empresa DYSMAR EIRL.

Para determinar los procesos de almacenamiento, los resultados de la entrevista al Jefe de Logística de la empresa DYSMAR EIRL, el Sr Alberto Carrillo; manifestó lo siguiente:

La oficina principal en Piura tiene un área especialmente destinada para el almacenamiento de los productos, existe un Almacén General y también hay unos ambientes más pequeños que digamos funciones como anexos de Almacén. Existen materiales en exhibición y que permanecen como stock de Almacén.

En relación al control de la mercadería se emplea el método FIFO; también conocido como PEPS (Primeras en Entrar Primeras en Salir), se basa en que aquellas mercaderías que ingresaron primero, son aquellas mercaderías que deben salir primero. De tal forma que se evita el vencimiento de productos, esto es para algunos casos ya que la mercadería generalmente se recibe para atender pedidos de los clientes.

Por otro lado manifestó, que se cuenta con empleados capacitados; ya que los gestores de ventas son los encargados de realizar las ventas así como el despacho de la mercadería.

Por otro lado la empresa DYSMAR EIRL cuenta con la experiencia, y es conoedora dónde comprar, cuando se tiene alguna duda del producto se recurre a la ficha técnica del mismo, donde se obtiene la información necesaria.

Para fundamentar los datos obtenidos mediante la entrevista, se seleccionó los 05 productos de mayor rotación y venta en la empresa DYSMAR E.I.R.L; a continuación se presentan cada producto, con sus respectivos procesos de almacenamiento, cuantificados en tiempo, para evaluar la demora de esos procedimientos, determinando los cuellos de botella que afectan al proceso de logística interna.

Tabla 4. 7: Producto: Rodajes (Procesos de almacenamiento)

ETAPAS DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO					TOTAL (MIN)	PROM (MIN)
Recepción de mercadería	8	7	9	9	7	40	8
Inspección mercadería	8	8	4	6	4	30	6
estiba	6	6	6	7	4	29	5,8
R.Ingreso (control)	6	5	7	4	4	26	5,2
TOTAL	28	26	26	26	19		

X.P. ALMACEN (MIN)	25
---------------------------	-----------

Fuente: Elaboración propia

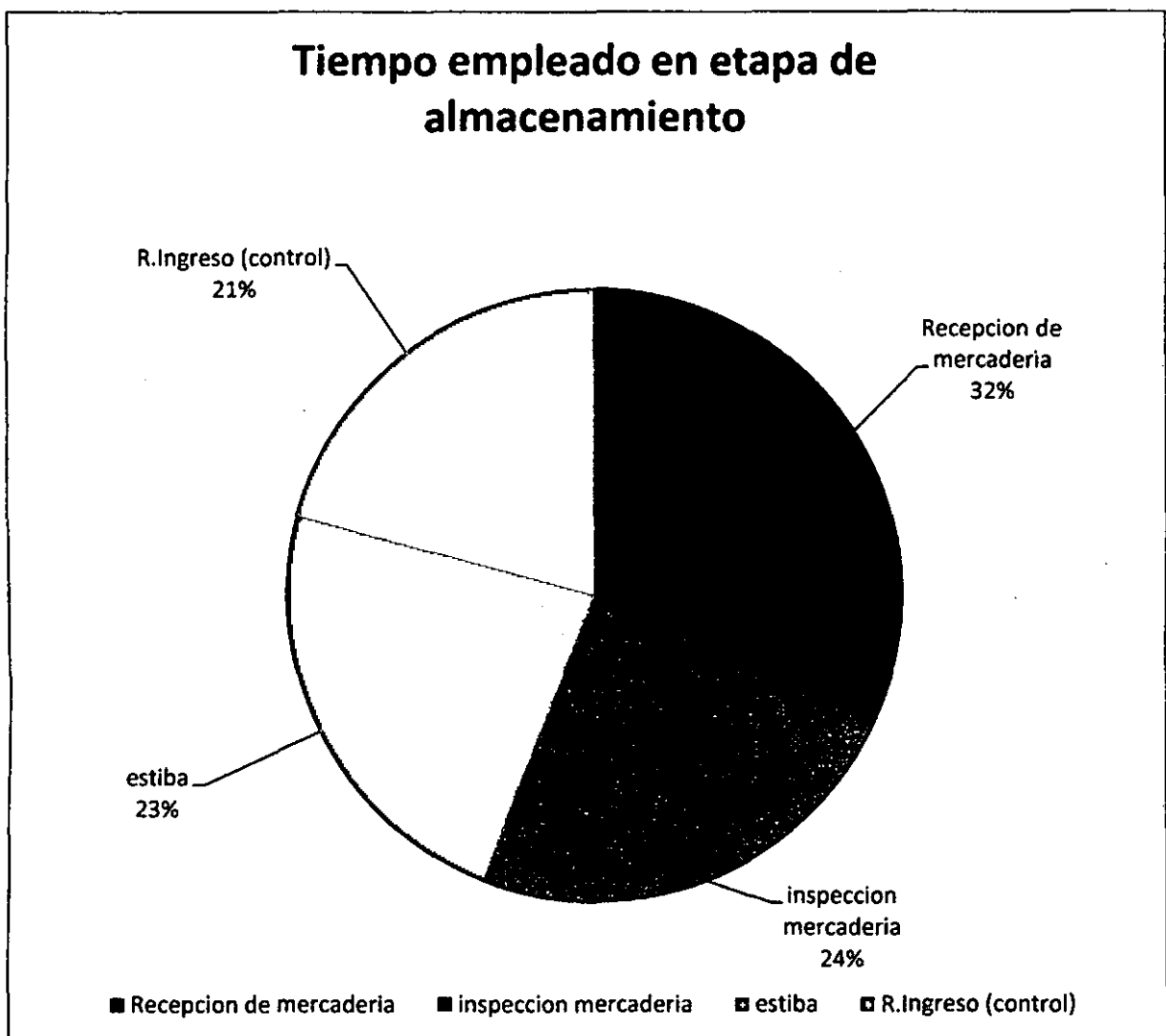


Gráfico 4. 7: Tiempo de las etapas de Almacenamiento Rodajes

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 4.7 se aprecia que en las etapas del proceso de almacenamiento, en la evaluación de 05 días la etapa de recepción de mercadería presenta un promedio de 08 minutos, en esta etapa se verifica las facturas u órdenes de compra; en la etapa de inspección de mercadería se realiza en un promedio de 6 minutos, en esta etapa se realiza un cotejo de acuerdo a la guía de pedido de la empresa DYSMAR; en la etapa de Estiba para los productos rodajes, el tiempo promedio es de 5,8 minutos, debido a que se consideran los códigos; y finalmente en la etapa de registro de ingreso (control) se registra un tiempo promedio de 5,2 minutos. Como se aprecia en el gráfico, la etapa de recepción de la mercadería representa un 29% dentro del proceso de almacenamiento.

Tabla 4. 8: Producto: Mangueras Hidráulicas (Procesos de almacenamiento)

ETAPAS DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO					TOTAL (MIN)	PROM (MIN)
	8	7	9	9	7		
Recepción de mercadería	8	7	9	9	7	40	8
Inspección mercadería	8	8	4	6	4	30	6
Estiba	6	6	6	7	4	29	5,8
R.Ingreso (control)	6	5	7	4	4	26	5,2
TOTAL	28	26	26	26	19		

XIP. ALMACEN(MIN) 25

Fuente: Elaboración propia

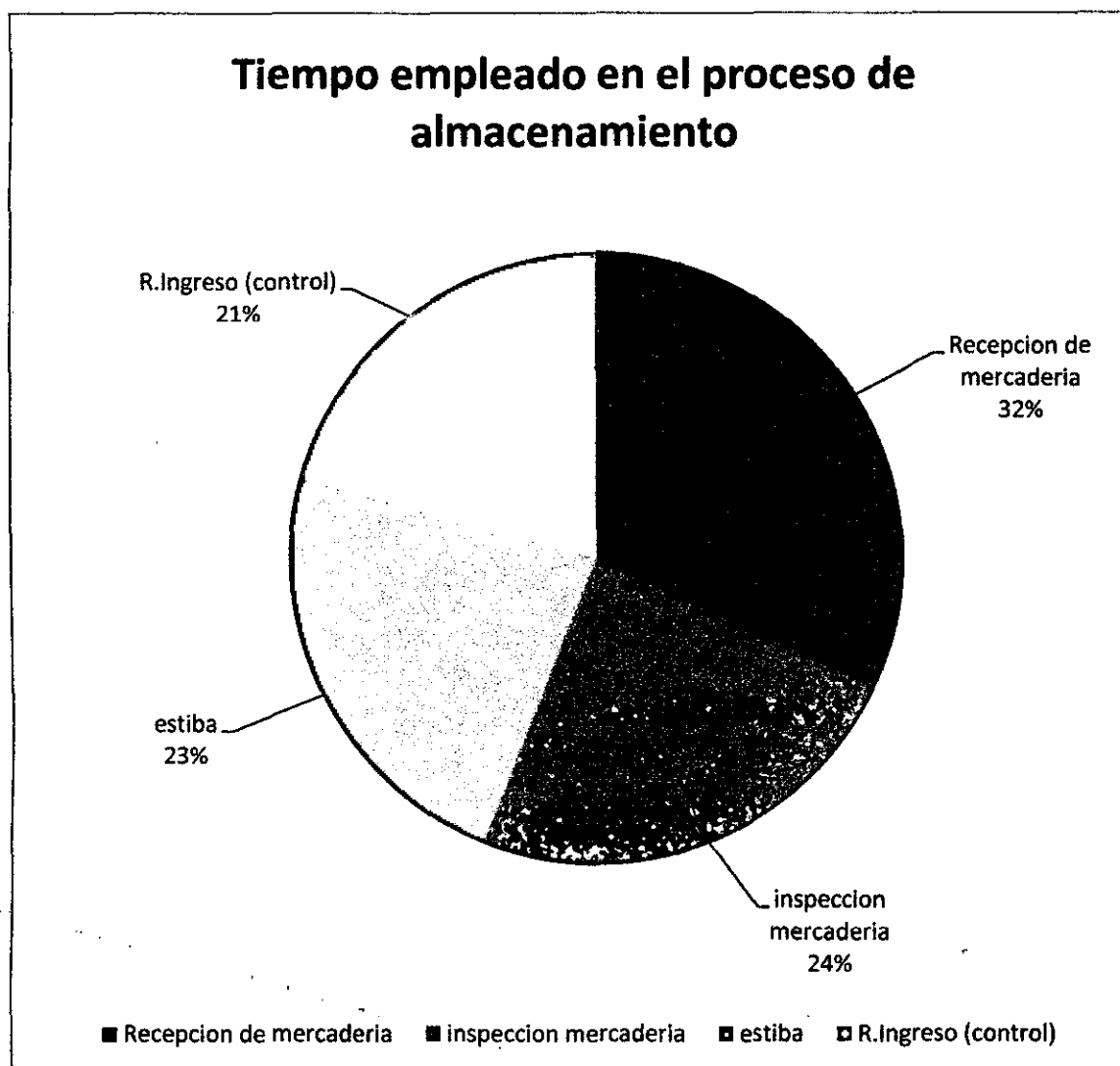


Gráfico 4. 8: Tiempo de las etapas de Almacenamiento Mangueras Hidráulicas.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 4.8 se aprecia que en las etapas del proceso de almacenamiento, en la evaluación de 05 días la etapa de recepción de mercadería presenta un promedio de 08 minutos; en la etapa de inspección de mercadería se realiza en un promedio de 6 minutos, en esta etapa se realiza un cotejo de acuerdo a la guía de pedido de la empresa DYSMAR; en la etapa de Estiba para los productos rodajes, el tiempo promedio es de 5,8 minutos, debido a que se consideran los códigos; y finalmente en la etapa de registro de ingreso (control) se registra un tiempo promedio de 5,2 minutos. Como se aprecia en el gráfico, la etapa de recepción de la mercadería representa un 32% dentro del proceso de almacenamiento.

100%
2015/06/01 - 2015/06/05
DYSMAR

Tabla 4. 9: Producto: Taladros (Procesos de almacenamiento)

ETAPAS DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO					TOTAL (MIN)	PROM (MIN)
	12	11	10	10	4		
Recepción de mercadería	12	11	10	10	4	47	9,4
Inspección mercadería	2	6	6	9	7	30	6
Estiba	1	8	7	1	10	27	5,4
R. Ingreso (control)	2	11	6	7	6	32	6,4
TOTAL	17	36	29	27	27		

X.P. ALMACEN(MIN) 27,2

Fuente: Elaboración propia

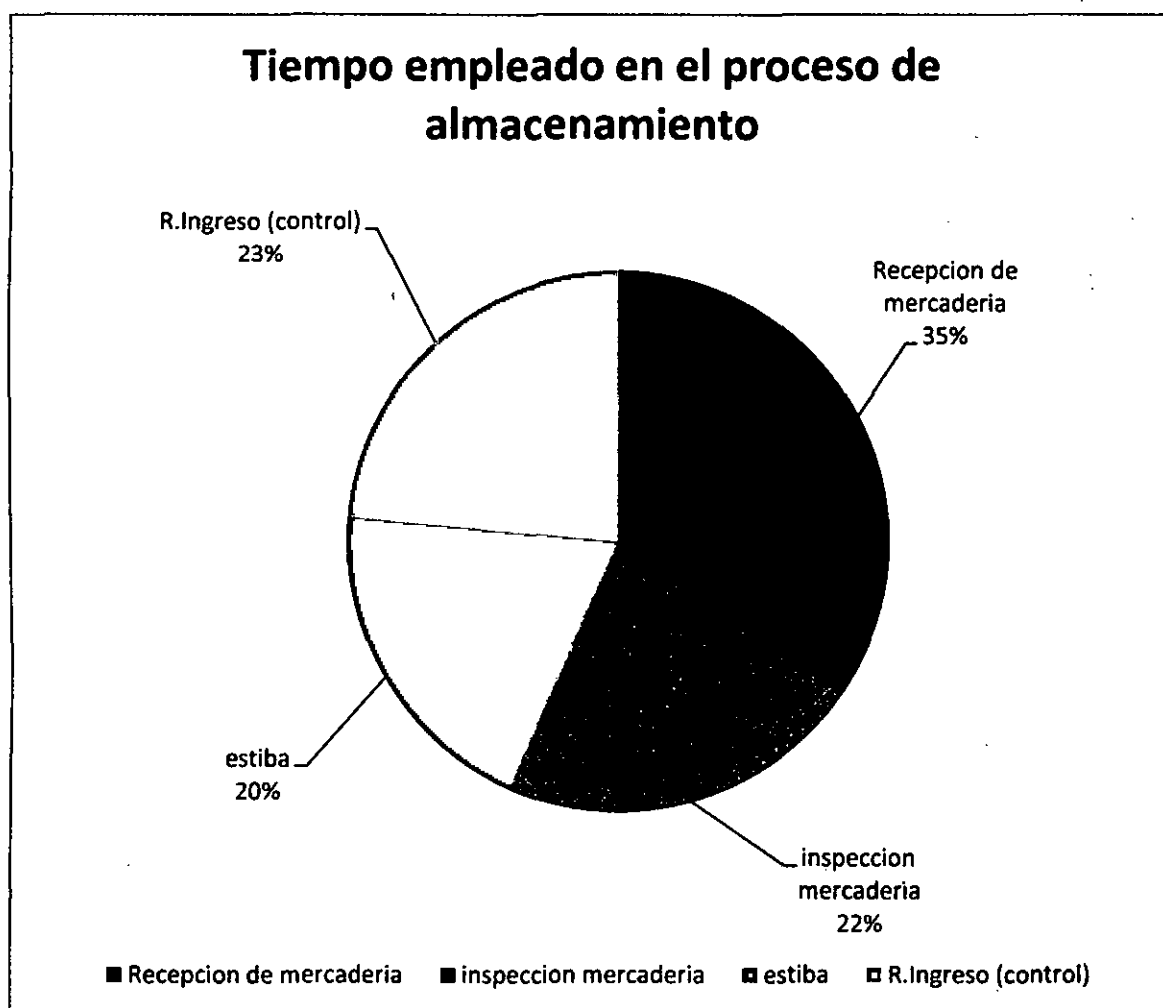


Gráfico 4. 9: Tiempo de las etapas de Almacenamiento Taladros.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 4.9 se aprecia que en las etapas del proceso de almacenamiento, en la evaluación de 05 días la etapa de recepción de mercadería presenta un promedio de 9,4 minutos; en la etapa de inspección de mercadería se realiza en un promedio de 6 minutos; en la etapa de Estiba para los productos rodajes, el tiempo promedio es de 5,4 minutos; y finalmente en la etapa de registro de ingreso (control) se registra un tiempo promedio de 6,4 minutos. Existe un tiempo promedio de 27,2 minutos durante el proceso. Como se aprecia en el gráfico, la etapa de recepción de la mercadería representa un 35% dentro del proceso de almacenamiento.

Tabla 4. 10: Producto: Retenes (Procesos de almacenamiento)

ETAPAS DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO					TOTAL (MIN)	PROM ² (MIN)
	12	12	12	12	10		
Recepción de mercadería	12	12	12	12	10	58	11,6
Inspección mercadería	4	4	4	4	10	26	5,2
Estiba	8	8	8	8	6	38	7,6
R. Ingreso (control)	10	10	10	10	4	44	8,8
TOTAL	34	34	34	34	30		

X.P. ALMACEN(MIN) 33,2

Fuente: Elaboración propia

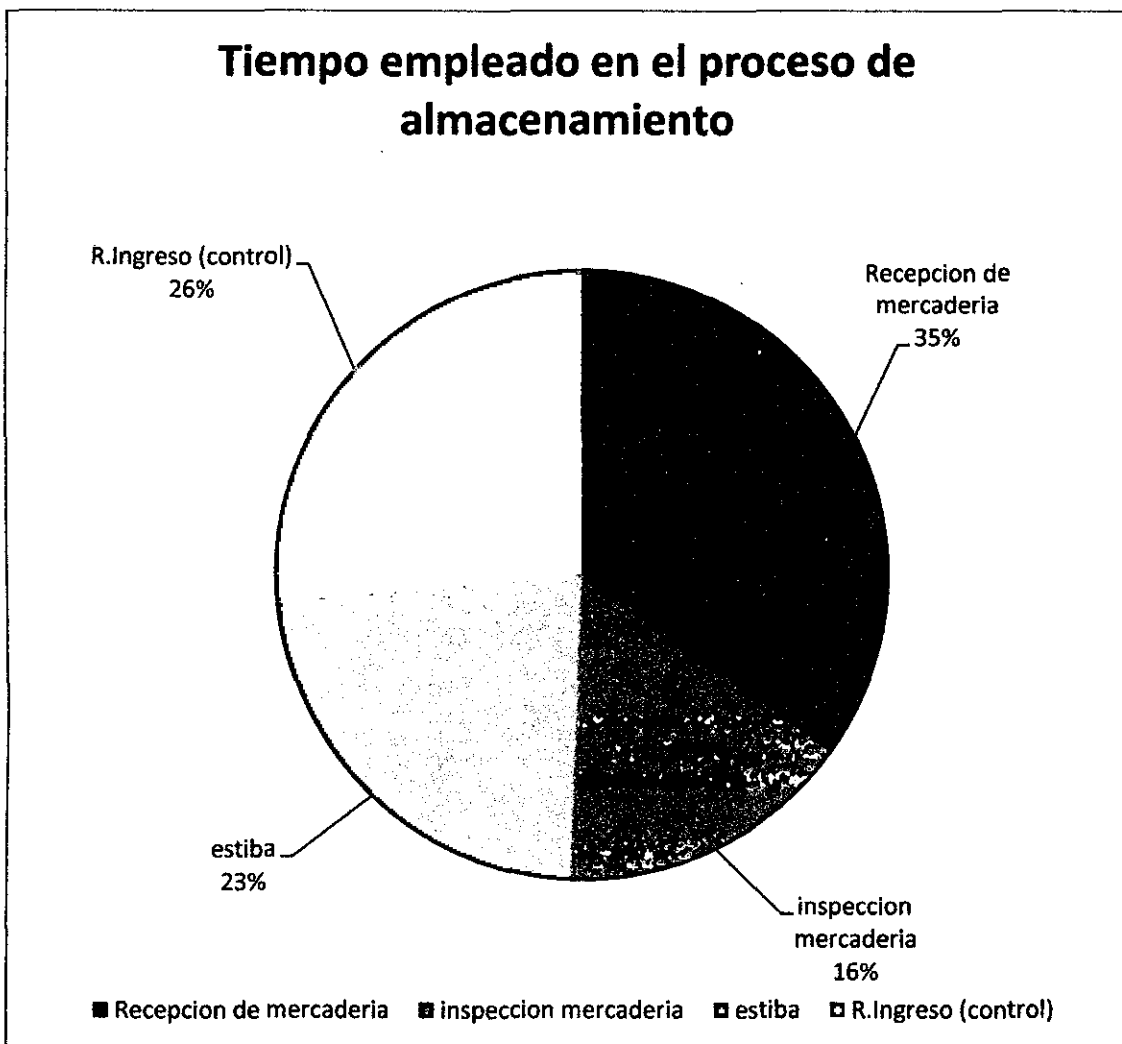


Gráfico 4. 10: Tiempo de las etapas de Almacenamiento Retenes.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 4.10 se aprecia que en las etapas del proceso de almacenamiento, en la evaluación de 05 días la etapa de recepción de mercadería presenta un promedio de 11,6 minutos; en la etapa de inspección de mercadería se realiza en un promedio de 5,2 minutos; en la etapa de Estiba para los productos retenes, el tiempo promedio es de 7,6 minutos; y finalmente en la etapa de registro de ingreso (control) se registra un tiempo promedio de 8,8 minutos. Existe un tiempo promedio de 28,4 minutos durante el proceso. Como se aprecia en el gráfico, la etapa de recepción de la mercadería representa un 35% dentro del proceso de almacenamiento.

Tabla 4. 11: Producto: Lavadoras Hidráulicas (Procesos de almacenamiento)

ETAPAS DEL PROCESO DE ALMACENAMIENTO	TIEMPO					TOTAL (MIN)	PROM (MIN)
	12	11	18	14	22		
Recepción de mercadería	12	11	18	14	22	77	15,4
Inspección mercadería	2	4	3	3	6	18	3,6
Estiba	5	4	2	4	22	37	7,4
R. Ingreso (control)	3	4	10	7	4	28	5,6
TOTAL	22	23	33	28	54		

X P. ALMACEN(MIN)	32
-------------------	----

Fuente: Elaboración propia

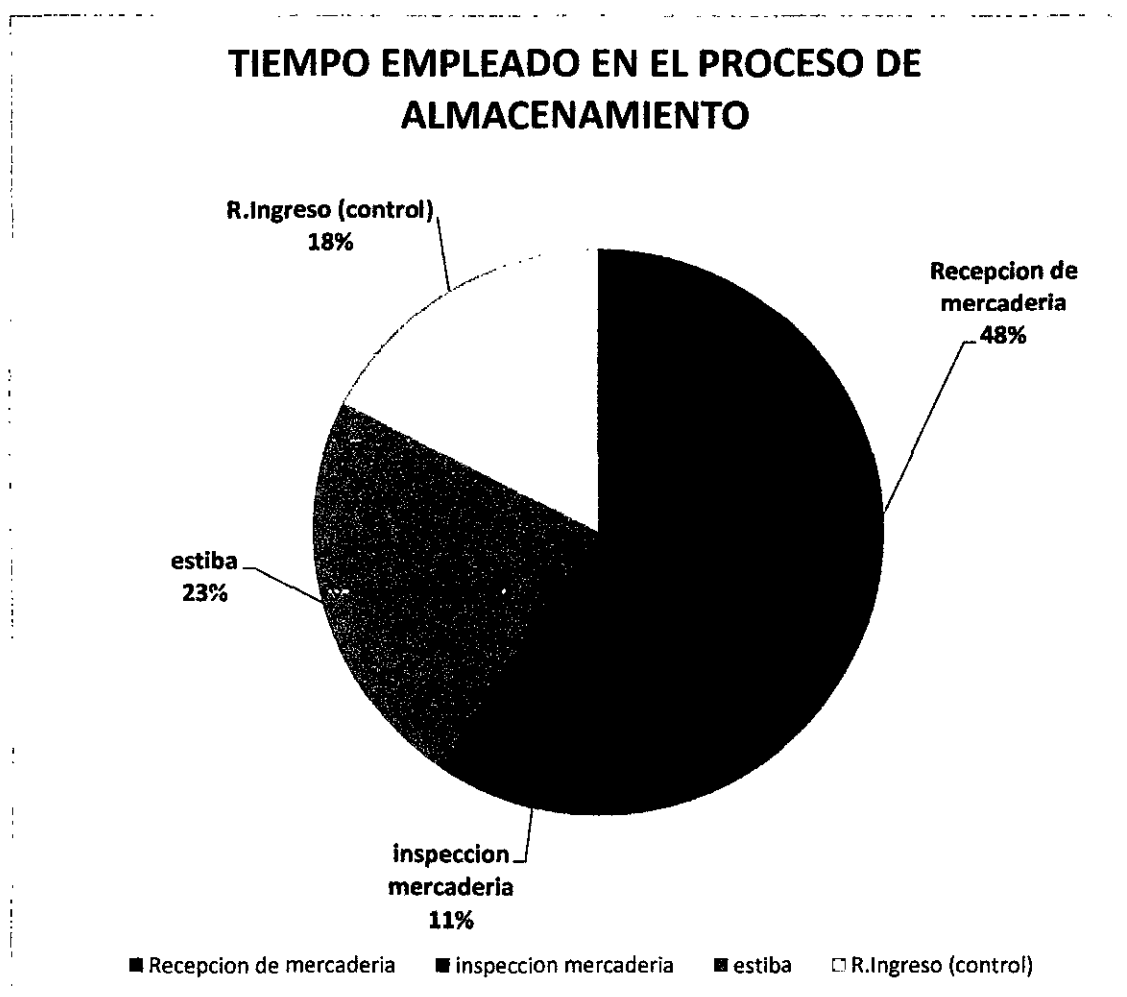


Gráfico 4. 11: Tiempo de las etapas de Almacenamiento Lavadoras Hidráulicas.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 4.11 se aprecia que en las etapas del proceso de almacenamiento, la etapa de recepción de mercadería presenta un promedio de 15,4 minutos; en la etapa de inspección de mercadería se realiza en un promedio de 3,6 minutos; en la etapa de Estiba para los productos retenes, el tiempo promedio es de 7,4 minutos; y finalmente en la etapa de registro de ingreso (control) se registra un tiempo promedio de 5,6 minutos. Existe un tiempo promedio de 32 minutos durante el proceso. Como se aprecia en el gráfico, la etapa de recepción de la mercadería representa un 48% dentro del proceso de almacenamiento.

A continuación el promedio entre todos los productos en el proceso de almacenamiento:

Tabla 4. 12: Promedios de cada proceso de compra por herramientas o repuestos

PROCESOS						
Recepción de mercadería	15.4	11.6	9.4	8	8	10.48
inspección mercadería	3.6	5.2	6	6	6	5.36
estiba	7.4	7.6	5.4	5.8	5.8	6.4
R.Ingreso (control)	5.6	8.8	6.4	5.2	5.2	6.24

Fuente: Elaboración propia

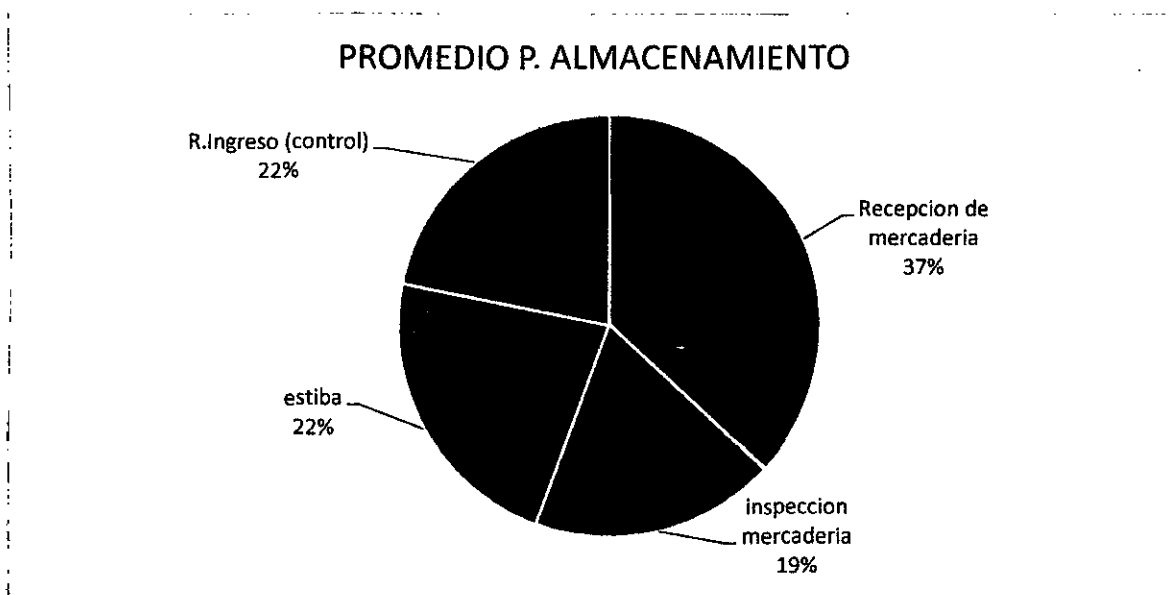


Gráfico 4. 12: Porcentaje de cada proceso de almacenamiento por herramientas o repuestos

Fuente: Elaboración propia

4.3 Señalar los procesos de distribución en la empresa DYSMAR EIRL.

Para determinar los procesos de distribución, la entrevista al Jefe de Almacén de la empresa DYSMAR EIRL, el Sr Alberto Carrillo; determino que:

En relación a los canales de distribución, se emplea el transporte terrestre considerando que la distribución es a nivel local; por otro lado la empresa DYSMAR EIRL tiene como mercado las empresa agroindustriales, mineras, petroleras de la región Piura (Ferreyros, Cementos Pacasmayo, Vale, Pacific Freezen, Interoil, Petroperú, Agroindustrial Saturno).

En cuanto a si existen intermediarios en la distribución; al momento de atender los pedidos, se presenta dos opciones: se consolida la mercadería de tal forma que se utiliza una unidad móvil propiedad de la empresa para el reparto respectivo; o de lo contrario la mercadería que no es atendida con la unidad móvil, para ello se usan los diferentes agencias de transporte. De esta manera también se hacen las reposiciones de materiales a la sucursal de Paita. Aunque existen clientes que pasan a recoger sus materiales.

En cuanto al número de operaciones comerciales, aproximadamente se manejan las siguientes cantidades: 10 órdenes de compra al día; y se emiten unas 5 G/R para su posterior facturación al crédito y unas 10 ventas al contado.

En cuanto a si la empresa cuenta con una red de vendedores o repartidores; por el momento no se contempla una red de vendedores. El actual equipo de ventas está compuesto por un Jefe y 2 gestores de ventas. Y en cuanto a repartidores cuando se realiza la distribución, lo realiza el personal de almacén.

En cuanto al observar la rotación de los productos; el gestor de ventas mostrador es quien mantiene un control, mediante la observación de materiales que entran y salen del almacén, para atender a los diferentes clientes.

Dentro de los productos con mayor rotación se han identificado 05 productos: Lijas, Retenes, Mangueras hidráulicas, rodamientos. En relación a si existen reservas de productos que se comercializan, se manifestó que no todos los productos cuentan con un stock, lo que se realiza el Gestor de ventas es colocar los materiales o productos para un determinado cliente en una zona destinada para tal fin que se encuentra dentro del almacén general.

En la empresa se constata de la fecha de caducidad de los productos, dicha actividad la realiza el propio gestor de Ventas, al momento de preparar su mercadería para atender a su cliente. Se procede a informar sobre las mercaderías que ya no son aptas para la venta (productos malogrados, oxidados, etc.)

Se comunica al área contable de la empresa, sobre la existencia de mercadería producto del manipuleo se malogra o se deteriora y que por tanto ya no está apto para la venta.

Por otro lado, el encargado del almacén informa a la persona encargada de las compras, para que este lo incluya en la orden de compra. Para determinar si existe cantidades mínimas en cada producto, esta operación la realiza el gestor de ventas mostrador, quien es el encargado de realizar las reposiciones de los suministros como lijas, escobillas, cintas aislantes, winchas, etc.

Finalmente los medios o documentos para conocer la existencia de productos en cantidades mínimas; se realiza por medio de la inspección ocular y es el gestor de ventas mostrador el que realiza esta operación diariamente.

Para fundamentar los datos obtenidos mediante la entrevista, se seleccionó los 05 productos de mayor rotación y venta en la empresa DYSMAR E.I.R.L; a continuación se presentan cada producto, con sus respectivos procesos de distribución, cuantificados en tiempo, para evaluar la demora de esos procedimientos, determinando los cuellos de botella que afectan al proceso de logística interna.

Tabla 4. 13: Producto: Rodajes (Procesos de distribución)

ETAPAS DEL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN	TIEMPO					TOTAL (MIN)	PROM (MIN)
Registro de salida	3	6	2	4	6	21	4,2
Separación reserva de material	3	6	8	8	4	29	5,8
Empacado	4	2	5	6	3	20	4
Entrega al cliente	4	4	4	3	5	20	4
TOTAL	14	18	19	21	18		

X.P. ALMACEN(MIN)	18
-------------------	----

Fuente: Elaboración propia

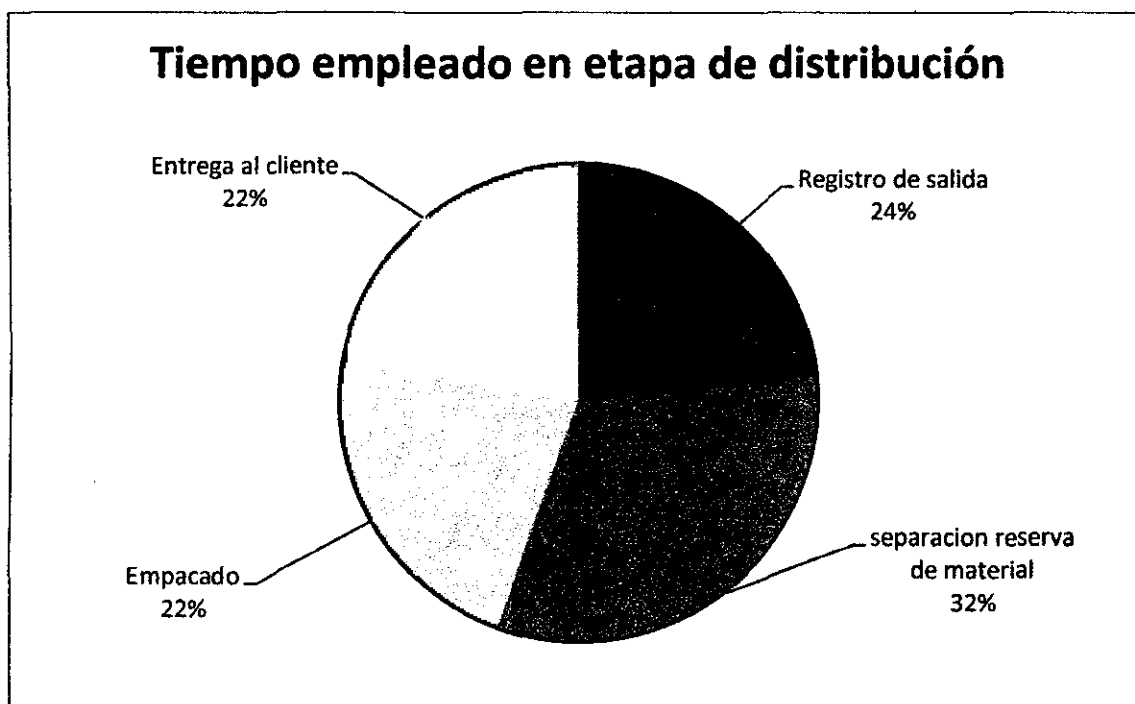


Gráfico 4. 13: Tiempo de las etapas de Distribución Rodajes.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 4.13 se aprecia que en las etapas del proceso de distribución, que la etapa de registro de salida presenta un promedio de 4,2 minutos, en esta etapa se hace constar en un cuaderno el número de boleta, el día, fecha; en la etapa de separación reserva de material se realiza en un promedio de 5,8 minutos, en esta etapa se realiza una separación de los pedidos dentro del almacén dependiendo de los pedidos; en la etapa de Empacado para los productos rodajes, el tiempo promedio es de 4 minutos, generalmente se utilizan cajas o bolsas; y finalmente en la etapa de entrega al cliente se registra un tiempo promedio de 4 minutos. Como se aprecia en el gráfico, la etapa de separación y reserva del material representa un 32% dentro del proceso de distribución.

El segundo producto de mayor demanda son las mangueras hidráulicas, a continuación se presenta los tiempos estimados en cuanto a los procesos de compra, almacenamiento y distribución.

Tabla 4. 14: Producto: Mangueras Hidráulicas (Procesos de distribución)

ETAPAS DEL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN	TIEMPO					TOTAL (MIN)	PROM (MIN)
	2	3	3	3	3		
Registro de salida	2	3	3	3	3	14	2,8
Separación reserva de material	7	9	8	9	8	41	8,2
Empacado	6	4	3	3	3	19	3,8
Entrega al cliente	4	3	3	4	3	17	3,4
TOTAL	19	19	17	19	17		

XIP. ALMACEN(MIN) 18,2

Fuente: Elaboración propia

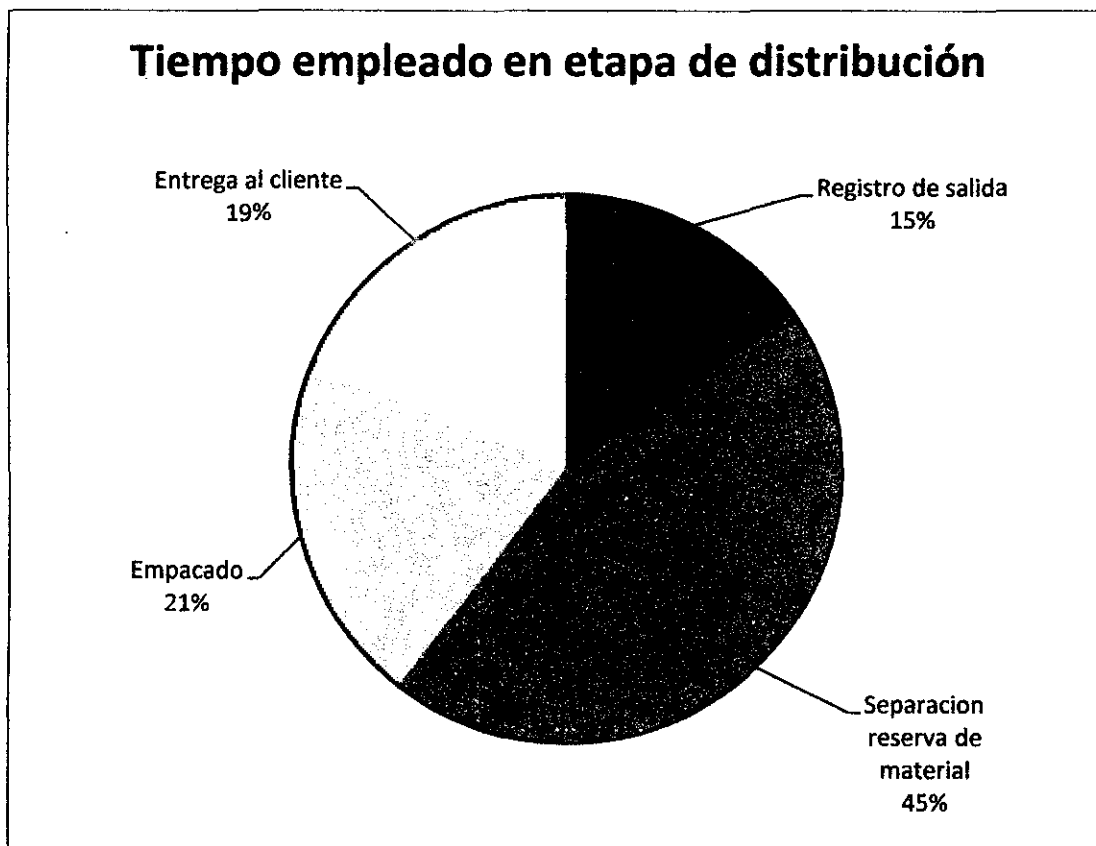


Gráfico 4. 14: Tiempo de las etapas de Distribución Mangueras Hidráulicas.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 4.14 se aprecia que en las etapas del proceso de distribución, que la etapa de registro de salida presenta un promedio de 2,8 minutos; en la etapa de separación reserva de material se realiza en un promedio de 8,2 minutos; en la etapa de Empacado para los productos rodajes, el tiempo promedio es de 3,8 minutos, generalmente se utilizan bolsas selladas; y finalmente en la etapa de entrega al cliente se registra un tiempo promedio de 3,4 minutos. El tiempo promedio del proceso de distribución es de 18,2 minutos. Como se aprecia en el gráfico, la etapa de separación y reserva del material representa un 45% dentro del proceso de distribución.

El tercer producto de mayor demanda son los taladros, a continuación se presenta los tiempos estimados en cuanto a los procesos de distribución, mediante una observación de 05 días.

Tabla 4. 15: Producto: Taladros (Procesos de distribución)

ETAPAS DEL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN	TIEMPO					TOTAL (MIN)	PROM (MIN)
	4	10	8	7	3		
Registro de salida	4	10	8	7	3	32	6,4
Separación reserva de material	11	9	10	3	4	37	7,4
Empacado	1	3	1	1	1	7	1,4
Entrega al cliente	3	4	6	15	2	30	6
TOTAL	19	26	25	26	10		

X.P. ALMACEN(MIN)	21,2
-------------------	------

Fuente: Elaboración propia

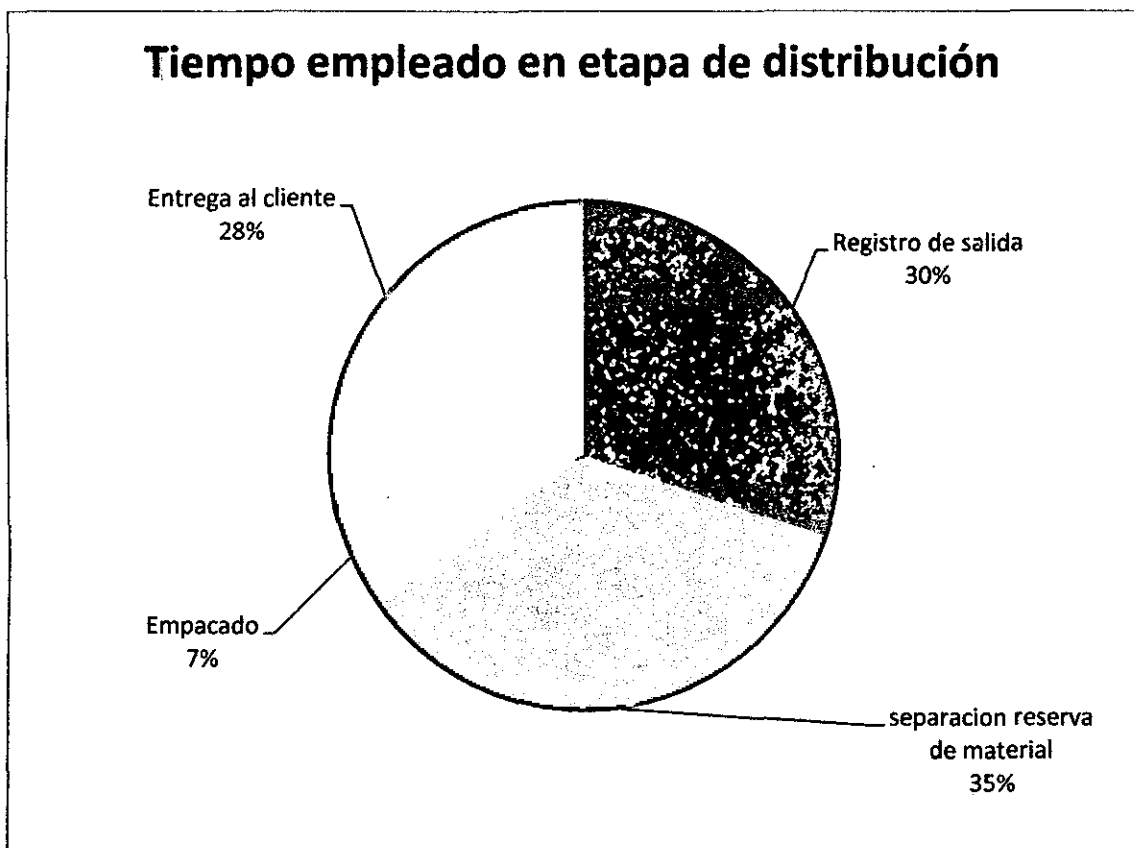


Gráfico 4. 15: Tiempo de las etapas de Distribución Taladros.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 4.15 se aprecia que en las etapas del proceso de distribución, que la etapa de registro de salida presenta un promedio de 6,4 minutos; se evidencian picos, debido a la consignación del número de serie; en la etapa de separación reserva de material se realiza en un promedio de 7,4 minutos; en la etapa de Empacado para los productos rodajes, el tiempo promedio es de 1,4 minutos, generalmente se utilizan emplean las mismas cajas por ende el tiempo es mínimo; y finalmente en la etapa de entrega al cliente se registra un tiempo promedio de 6 minutos. El tiempo promedio del proceso de distribución es de 21,2 minutos. Como se aprecia en el gráfico, la etapa de separación y reserva del material representa un 34,5% dentro del proceso de distribución.

El cuarto producto de mayor demanda son los retenes, a continuación se presenta los tiempos estimados en cuanto a los procesos de compra, almacenamiento y distribución.

Tabla 4. 16: Producto: Retenes (Procesos de distribución)

ETAPAS DEL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN	TIEMPO					TOTAL (MIN)	PROM*(MIN)
	8	4	6	4	4		
Registro de salida	8	4	6	4	4	26	5,2
Separación reserva de material	3	14	6	8	7	38	7,6
Empacado	3	7	2	2	3	17	3,4
Entrega al cliente	4	7	3	3	6	23	4,6
TOTAL	18	32	17	17	20		

XIP. ALMACEN(MIN)	20,8
-------------------	------

Fuente: Elaboración propia

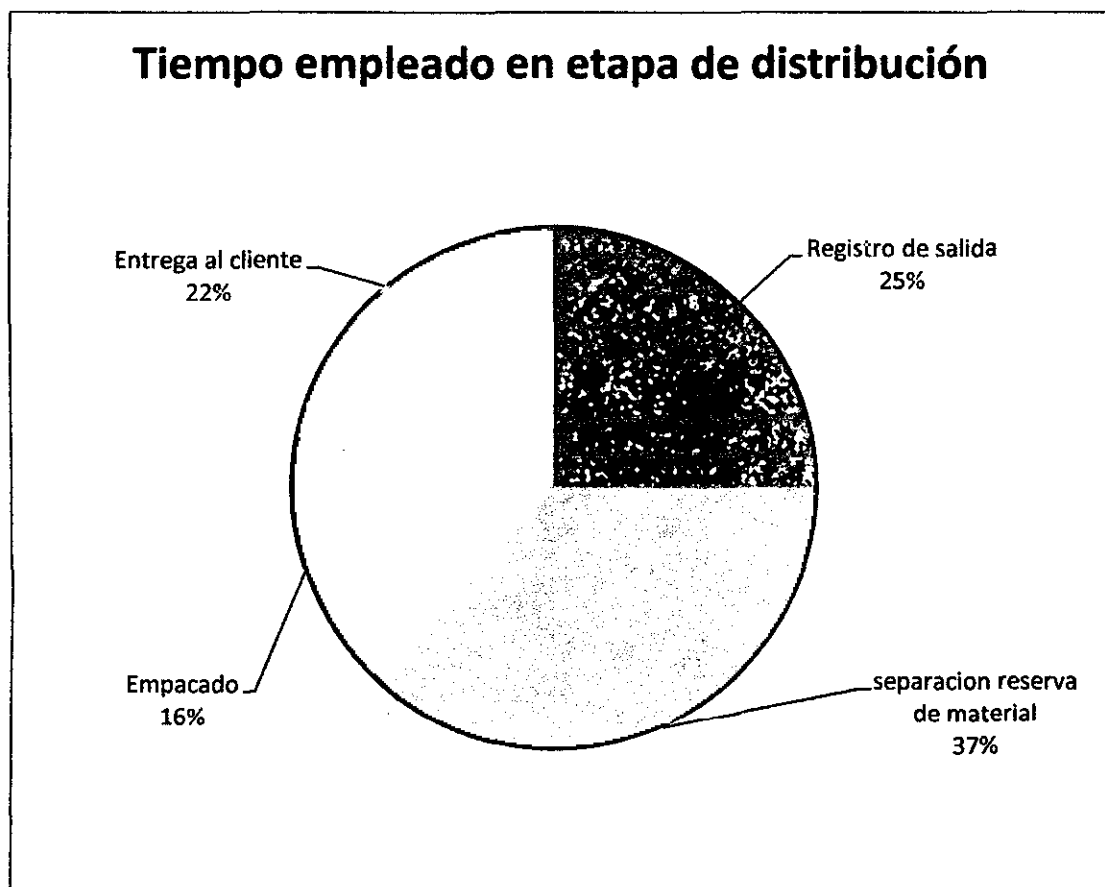


Gráfico 4. 16: Tiempo de las etapas de Distribución Retenes.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 4.16 se aprecia que en las etapas del proceso de distribución, que la etapa de registro de salida presenta un promedio de 5,2 minutos; en la etapa de separación reserva de material se realiza en un promedio de 7,6 minutos; en la etapa de Empacado para los productos retenes, el tiempo promedio es de 3,4 minutos; y finalmente en la etapa de entrega al cliente se registra un tiempo promedio de 4,6 minutos. El tiempo promedio del proceso de distribución es de 20,8 minutos. Como se aprecia en el gráfico, la etapa de separación y reserva del material representa un 37% dentro del proceso de distribución.

El último producto de mayor demanda son las lavadoras hidráulicas, a continuación se presenta los tiempos estimados en cuanto a los procesos de distribución.

Tabla 4. 17: Producto: Lavadoras Hidráulicas (Procesos de distribución)

ETAPAS DEL PROCESO DE DISTRIBUCIÓN	TIEMPO					TOTAL (MIN)	PROM (MIN)
	7	7	7	6	6		
Registro de salida	7	7	7	6	6	33	6,6
Separación reserva de material	13	10	1	5	16	45	9
Empacado	1	1	1	1	1	5	1
Entrega al cliente	7	5	15	8	17	52	10,4
TOTAL	28	23	24	20	40		

X.P. ALMACEN (MIN) 27

Fuente: Elaboración propia

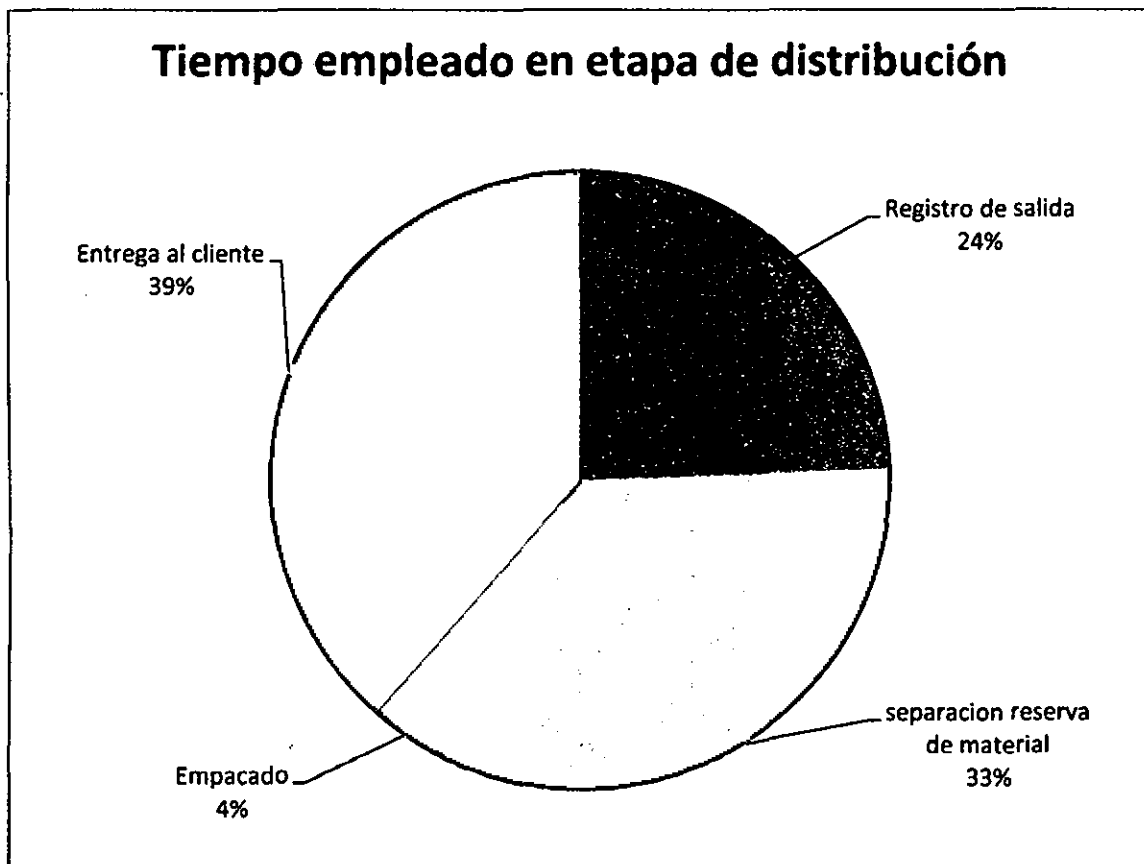


Gráfico 4. 17: Tiempo de las etapas de Distribución Lavadoras Hidráulicas.

Fuente: Elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 4.17 se aprecia que en las etapas del proceso de distribución, que la etapa de registro de salida presenta un promedio de 6,6 minutos; en la etapa de separación reserva de material se realiza en un promedio de 9 minutos; en la etapa de Empacado para los productos retenes, el tiempo promedio es de 1 minutos; y finalmente en la etapa de entrega al cliente se registra un tiempo promedio de 4,6 minutos. El tiempo promedio del proceso de distribución es de 10,4 minutos. Como se aprecia en el gráfico, la etapa de entrega al cliente representa un 39% dentro del proceso de distribución.

A continuación el promedio entre todos los productos en el proceso de distribución:

Tabla 4. 18: Promedios de cada proceso de distribución por herramientas o repuestos

				PROMEDIO				
PROCESOS				L.Hidra u	Rete nes	Talad ros	M.Hidr au	Rodam ie
Registro de salida				6.6	5.2	6.4	2.8	4.2
separación reserva de material				9	7.6	7.4	8.2	5.8
Empacado				1	3.4	1.4	3.8	4
Entrega al cliente	10.4	4.6	6	3.4			4	5.68
				PROMEDIO				
				DIO				

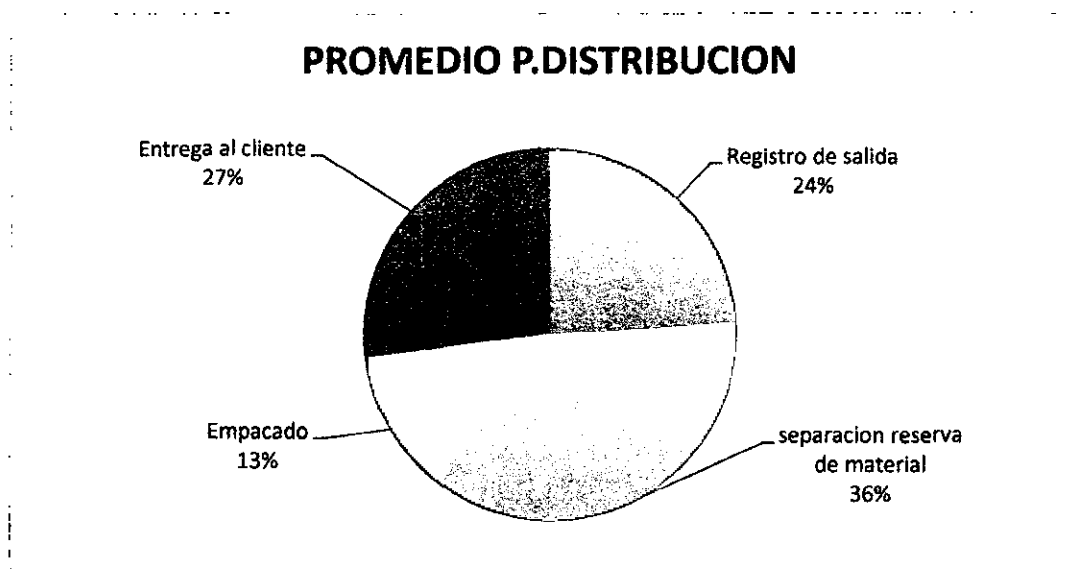


Gráfico 4. 18: Porcentaje de cada proceso de almacenamiento por herramientas o repuestos

Fuente: Elaboración propia

4.4. Discusión de Resultados

Los resultados de la investigación determinaron, en relación a los procesos de gestión logística interna que se cumplen con los procesos de compra, abastecimiento y distribución; pero se evidencian algunas deficiencias.

En cuanto a los *procesos de compra*, se evidencio que la empresa DYSMAR EIRL en cuanto a la gestión de stock, no cuenta con stock en la mayoría de sus productos, tal como lo señala Castán et al (2012) la empresa trata de no contar con stock para tratar de reducir costos; generalmente mantiene stock de suministros. En la investigación de Vera y Vizuite (2011) se concluye que el costo de un sistema de control interno se debe diferenciar por el beneficio que produce al minimizar los riesgos y el impacto que tiene en el cumplimiento de los objetivos de la empresa; ya que desorden en el almacenamiento de la mercadería, ha provocado pérdidas para la empresa debido a que dejan caducar artículos, se pierde, permiten que se deteriore, entre otras situaciones.

En cuanto a la requisición, los pedidos se realizan cuando evidencian que no hay stocks y el producto es demandado, por lo tanto no existe un punto de pedido, las cotizaciones son muchas veces innecesarias debido a que los proveedores ya están determinados generalmente pero no el precio del insumo pedido, en este sentido Castán (2012) señala que para algunos de los tipos de compras, este paso no es aplicable, ya que es posible que no se requiera seleccionar proveedor porque ya está predeterminado. De ser el caso las cotizaciones en la empresa DYSMAR se realizan vía telefónica o correo electrónico, teniendo en consideración los precios y el tiempo de entrega.

Las órdenes de compra se realizan por medio de un formato en el programa Excel, generalmente en un lapso de 2 a 3 días, dependiendo de la disponibilidad del proveedor; con los proveedores frecuentes se cuenta con créditos de 15 días, en el caso

de ser un proveedor nuevo el pedido es al contado. Así también el seguimiento de la orden de compra es vía mail o teléfono. Al respecto Castán (2012) manifiesta que la importancia del seguimiento del pedido resulta obvia, ya que poder mantenerlo en forma interrumpida depende primordialmente del abastecimiento oportuno de los materiales.

En cuanto a los *procesos de compra* Tabla y Gráfico 4.6 generan un tiempo promedio de 1,5 días; siendo el mayor tiempo de demora el envío de mercadería 1.5 días en promedio; en cuanto a la verificación de stock se aprecia que genera un tiempo promedio de 9.08 minutos; requisición genera un promedio de tiempo de 8.32 minutos; cotización genera un promedio de tiempo de 22.84 minutos y el manejo de facturas y pagos genera un tiempo de 27.92 minutos en promedio.

En relación a los *procesos de almacenamiento*, Castán et al (2012) manifiesta que un almacén es el espacio físico donde se acumulan las materias primas, productos semielaborados, productos acabados u otros elementos a la espera de su utilización en el proceso productivo o de su entrega al cliente; por ende los resultados de la investigación evidencian que la empresa DYSMAR cuenta con un almacén general y dos ambientes pequeños como anexos de almacén; por otro lado le dan prioridad a sus productos antiguos, para evitar el vencimiento de sus productos; por ende Castán (2012) señala que el almacén debe tener amplitud suficiente para que los trabajos que se deben de realizar en él, actividades como: desempaquetar, controlar, clasificar, pesar, etc.; sean los más rápidos posible. Así mismo los encargados de almacén son capacitados y tienen experiencia en el puesto; por lo que no utilizan tecnologías o software para un control sistematizado, lo cual es una deficiencia, al respecto Calsina (2003) señala que se mantener un estrecho control de los procedimientos y funciones desarrolladas en el interior de un almacén.

En la recepción de pedidos, la mercadería es revisada en cuanto a la calidad y la cantidad de pedido; en relación a los documentos que acrediten la compra, los proveedores envían una factura adjunta con la mercadería, en cuanto a ello Castán (2012) expresa que la factura es el documento mediante el cual el proveedor solicita el pago de los bienes entregados. Debe referirse al pedido correspondiente, siguiendo en todo, descripciones, cantidades, términos, precios, etc.

Así mismo a los *procesos de almacenamiento* *Tabla y Gráfico 4.12* genera un tiempo promedio de 29 minutos, siendo el mayor tiempo de demora es la recepción de mercadería de 11 minutos aproximadamente, en cuanto la inspección de mercadería genera un promedio de 6 minutos, la estiba genera un promedio de 7 minutos y el registro de ingreso genera 7 minutos.

En cuanto a los *procesos de distribución*, la distribución es a nivel local, mediante transporte terrestre; las mercaderías se distribuyen con unidades propias o agencias de transporte en caso de envíos a provincias o sucursal de Paita, generalmente se cuenta con 10 órdenes de compra al día, las cuáles de acuerdo a Lambert, Castán (2012) que la logística debe proveer protección durante el transporte.

Finalmente en el *proceso de distribución* *Tabla y Gráfico 4.18* genera un tiempo promedio de 22 minutos, siendo el mayor tiempo de demora es la separación reserva de mercadería de 8 minutos aproximadamente, en cuanto el registro de salida genera un promedio de 6 minutos, el empacado genera un promedio de 3 minutos y el entrega al cliente genera 6 minutos aproximadamente.

4.5 Propuesta de mejora en la Logística Interna en la empresa Dysmar E.I.R.L

Los lineamiento de mejora buscan menguar las falencias evidenciadas en el análisis de los procesos de la Logística interna de la empresa, de tal forma que los clientes perciban un adecuado servicio, para lo cual se deben implementar mejoras en los tres procesos analizados: Compras, Almacenamiento y Distribución.

OBJETIVO:

Mejorar los procesos de compra, almacenamiento y distribución, para un mejor manejo de stocks e inventario, permitiendo satisfacer a los clientes.

1. PROCESO DE COMPRA

Problemática evidenciada:

- No existe planificación de compras: Los requerimientos de pedidos se realizan basándose en las necesidades inmediatas o urgentes y al no contar con técnicas que permitan mantener un stock de seguridad muchas veces se quedan sin productos, lo cual repercute en la satisfacción del cliente.
- La infraestructura del almacén: Las instalaciones del almacén no son las adecuadas, no se permite tener un control adecuado de los productos, por falta de espacio y por la mala distribución.
- No utilización de herramientas logísticas: El sistema de gestión de inventarios utilizado para hacer el requerimiento, es una base de datos en Excel que dirige al área de Logística, quienes son los encargados de realizar los requerimientos a los proveedores que están centralizados en Lima.

- Control manual del stock: A pesar de que los productos cuentan con un código este muchas veces no está actualizado, O surgen inconvenientes al verificar el stock debido hay que errores al transcribir los números de forma manual

Lineamiento de propuesta:

- Implementar un sistema de requerimientos, a través de un programa de software (SKYNET) que determine un punto de pedido basándose en estadísticas de la demanda, registros de requerimientos, o mediante un stock de seguridad.
- Invertir en un ambiente de almacén más amplio, que permita manejar los stocks y codificar adecuadamente los productos, la persona encargada debe tener un sentido de organización muy amplio, para aprovechar las limitaciones.
- Actualización de la bases de datos, a través de un nuevo software o sistema que permita generar nuevos códigos de los productos (SKU) y mantener un control de stock.

2. PROCESO DE ALMACENAMIENTO

Problemática evidenciada:

- Sistemas manuales: El ingreso de los productos se realiza de forma manual, a través de una hoja de cálculo en Excel de ingresos y salidas, por ello, considerando la cantidad y la amplitud de productos este debe contar con un programa más sofisticado.
- Ausencia de indicadores de gestión de inventario: No se cuenta con indicadores de gestión de inventario, que permitan medir el desempeño del área y del encargado del área.

Lineamiento de propuesta:

- Adquirir un software para un registro de inventarios, aprovechando las TIC's.
- Realizar un análisis integral para determinar los indicadores de gestión, que permitan medir el desempeño de las áreas de la empresa, por ejemplo implementar la estrategia de las 5 "S (Estas cinco palabras son: Clasificar. (Seiri); Orden. (Seiton); Limpieza. (Seiso); Limpieza Estandarizada. (Seiktsu); y Disciplina. (Shitsuke))

3. PROCESO DE DISTRIBUCIÓN

Problemática evidenciada:

- Registros de salida deficiente, origina demora en la selección del producto.
- Tiempos de entrega de mercadería debido a ausencia de stock.

Lineamiento de propuesta:

- Capacitación a los ejecutivos al integrar en un futuro un software ERP.

Tabla 4. 19: Comparación en minutos con un sistema ERP instalado.

	CON ERP	SIN ERP
P. COMPRA		
	MINUTOS	MINUTOS
Verificación de Stock	1 MINUTO	9 minutos
Requisición	1 MINUTO	9 minutos
Cotización	10 a 15 MINUTOS	22 minutos
Manejo de facturas y P	10 a 15 MINUTOS	27 minutos
Envío de mercadería	1.5 DIAS	1.5 Días
P.ALMACENAMIENTO		
Recepción de mercadería	5 minutos	11 minutos
inspección mercadería	2 minutos	6 minutos
estiba	5 a 10 Minutos	7 minutos
R. Ingreso (control)	1 minuto	7 minutos
P.DISTRIBUCION		
Vale de salida	3 minutos	6 minutos
separación material	5 a 10 minutos	7 minutos
empacado	1 a 5 minutos	3 minutos
Entrega al cliente	1 a 5 minutos	6 minutos

Tabla 4.16: Comparación en minutos con un sistema ERP instalado.

Fuente: Elaboración propia.

V. CONCLUSIONES

Las conclusiones de la investigación en relación a los objetivos; determinan que:

1. Se concluye que la gestión de logística interna evidencia deficiencias en el inadecuado espacio del almacén, el control manual de inventarios, la falta de utilización de tic's y la poca capacidad de respuesta de entrega de los pedidos; asimismo de aplicar los lineamientos de mejora planteados la propuesta permitirá a la empresa DYSMAR contar con una buena gestión comercial, reflejada en un mejor control de stock, mejor distribución, así como una respuesta adecuada a las solicitudes de los clientes, y una adecuada comunicación y coordinación con los proveedores.
2. En relación a los procesos de compras que realiza la empresa DYSMAR EIRL se determinó que no existe una adecuado proceso de compra debido a que el requerimiento se realiza cuando ya no existe stock, no existe una predicción de demanda de productos, por otro lado los proveedores se encuentran identificados, en relación a las cotizaciones éstas se basan en los precios y el tiempo de entrega, los formatos de órdenes de compra se realizan por medio del programa Excel y de forma manual, las coordinaciones con los proveedores son vía telefónica o email.
3. En cuanto a los procesos de almacenamiento en la empresa DYSMAR EIRL se evidenció que, las instalaciones del almacén no se encuentran bien distribuidas, y el espacio es una de las razones por las cuales no se abastece de stock de productos de mayor amplitud, manteniendo stock solamente de suministros. No existe un adecuado control de inventarios, ya que no se utilizan programas que agilicen los procesos, en la recepción

de los pedidos se revisa la calidad y la cantidad, cotejando con las órdenes de compra y las guías de venta del proveedor

4. Los procesos de distribución en la empresa DYSMAR EIRL no tienen una buena planificación en la distribución de equipos industriales, aumentando el tiempo y los costos de transporte estos se realizan a nivel local, por medio de transporte terrestre, utilizando unidades móviles propias y empresas de transporte para envíos a la sucursal en Paita y otras provincias. Por otro lado los clientes generalmente son los que recogen sus pedidos en la misma empresa.

VI. RECOMENDACIONES

Las principales recomendaciones de la investigación se basan en:

- 1.- Lo recomendable en el proceso de compra es asignar una persona que canalice las compras de toda la empresa y así pueda gestionar mejores precios y sea el único interlocutor válido con los proveedores.
- 2.-Lo recomendable en el proceso de almacenamiento realizar un mantenimiento de orden y limpieza en el área de almacén para que sean más visibles los equipos, herramientas y repuestos que está a la venta, los productos de alta rotación ponerlos en una ubicación más accesibles para disminuir tiempo de su búsqueda.
3. Lo recomendable en el proceso de distribución es realizar una capacitación a los gestores de ventas para que disminuya el tiempo en la entregar del producto al cliente final y tener una alta comunicación con el área de almacén.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ballou, R (2004) Logística Administración de la cadena de suministro, Ediciones Pearson, México.

Castán, J (2012) La logística en la empresa, Ediciones PIRAMIDE, España

Mejía, D (2012) Propuesta de mejoramiento de la logística de distribución de la empresa Salem, Piura

Naquiche, T (2012) Implementación de un modelo de gestión logístico a fin de incrementar el proceso de abastecimiento en la empresa T- Balied, Piura

Ludeña, L (2012) Diseño de operaciones logísticas para mejorar la gestión de almacenes de la microempresa OSEAS EIRL en el área de almacenamiento de productos diversos, Piura

Rojas, M (2011) Logística Integral, Ediciones De la U, Colombia

Valdes, A (2003) Política Logística, Ediciones ESAN, Lima

Valdés, A (1989). Administración Logística, Ediciones SAGSA, Lima

Vilela, C (2013) Rediseño de Operaciones Logísticas para mejorar la gestión Logística en el Área de Almacén de la empresa CEPICAFE, Piura.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

PREGUNTA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLES	METODOLOGÍA
¿De qué manera el análisis en la logística interna en la empresa Dysmar permitirá orientar la gestión logística?	Realizar un análisis y propuesta de mejora que permita orientar la gestión logística interna de la empresa DYSMAR EIRL – 2015.	Logística Interna	Tipo y nivel
			Descriptiva
		Logística Interna	Diseño de la Investigación
			No experimental
PREGUNTAS ESPECÍFICAS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS		Población
a) ¿Cuál es el proceso de compras en la empresa DYSMAR EIRL?	a) Determinar los procesos de compras que realiza la empresa DYSMAR EIRL.		16 Trabajadores de la empresa
b) ¿Cómo se realiza el proceso de almacenamiento en la empresa DYSMAR EIRL?	b) Establecer los procesos de almacenamiento en la empresa DYSMAR EIRL.		1500 productos de la empresa
c) ¿Cuál es el proceso de gestión de distribución en la empresa DYSMAR EIRL?	c) Señalar los procesos de distribución en la empresa DYSMAR EIRL.		Técnica
			Observación
			Entrevista
			Instrumento
			Guía de observación
			Guía de entrevista

Anexo 2: Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual		Definición operacional	Indicadores	Escala de medición
Logística Interna	La logística interna concentra los procesos de compras, almacenamiento y distribución formando un sistema para garantizar el nivel correcto de servicio, buscando el menor costo en cuanto sea posible. Mientras más eficiencia muestre la logística interna, mejores serán los beneficios para la empresa, traducidos en productividad y competitividad.	Compras: Adquirir bienes y servicios de la calidad adecuada, en el momento y al precio adecuado y del proveedor más apropiado.	Operacionalmente se medirá el nivel de requerimientos, el índice de compras, los proveedores y el nivel de stocks mediante la técnica de entrevista utilizando el instrumento guía de entrevista	Cantidad de Requerimientos Volumen de compras Índice de descuentos Cantidad Proveedores	Nominal
		Almacenamiento: Conjunto de normas y procedimientos diseñados para salvaguardar los diferentes tipos de materiales necesarios para la operatividad de la organización.	Operacionalmente se medirá el nivel de inventarios, el punto de pedido, costos, nivel de rotación, mediante la técnica de entrevista, fuentes primarias de información, utilizando el instrumento de guías de entrevista.	Nivel Mínimo de Inventarios. Costo de almacenamiento. Nivel de rotación.	Nominal
		Distribución: Tiene por finalidad de llevar la cantidad correcta de producto desde la salida de almacén en el tiempo necesario y al mínimo costo posible hacia el cliente	Se medirá operacionalmente el nivel de transporte, la eficiencia, y los costos, mediante la técnica de entrevista a través de la guía de entrevista	Tiempos. Nivel Eficiencia Costos	Nominal

Anexo 3: Entrevista

Guía de entrevista N° 01

OBJETIVO: Conocer y evaluar el proceso de compras en la empresa Distribuciones DYSMAR

DIRIGIDA: Empleado encargado de realizar las compras

1. Saludo
2. Dar a conocer el motivo de la entrevista (proceso a seguir en las compras de mercadería)
3. ¿En qué momento usted decide realizar una nueva compra de mercadería?
4. ¿Con que documento le solicita usted a sus proveedores el mejor precio de las mercaderías que está dispuesto a comprar?
5. ¿Solicita usted. una o varias cotizaciones de la mercadería que está faltando en su almacén a diferentes proveedores?
6. ¿Cuál es el requisito primordial para que usted pueda elegir a un determinado proveedor que le abastezca de mercadería?
7. ¿El pedido de su nueva mercadería lo hace a través de una orden de compra?
8. ¿Qué tiempo demora desde que usted envía la orden de compra a su proveedor hasta que este pueda aprobar y despachar su mercadería?
9. ¿A través de qué medios o documentos realiza usted el seguimiento de atención de su orden de compra?
10. ¿Realiza usted algún adelanto de dinero para que el proveedor pueda empezar a despachar su orden de compra?
11. ¿Al momento de recepcionar la mercadería en sus almacenes le es posible constatar que lo que le envía el proveedor, es exactamente lo que usted solicito en su orden de compra. Incurre en algunos gastos adicionales?
12. ¿En qué momento el proveedor le emite los documentos contables que acrediten la compra?
13. ¿En promedio cuanto de tiempo le demora a usted realizar todo este proceso de compras?
14. ¿Tienen información necesaria sobre la mercadería, aconsejando el mas adecuado?

Guía de entrevista N° 02

OBJETIVO: Conocer y evaluar el proceso de distribución en la empresa distribuciones DYSMAR

DIRIGIDA: Empleado encargado de realizar las ventas y despachos de pedidos.

1. Saludo
2. ¿Qué control se efectúa sobre la mercadería?
3. ¿A quién va dirigido la mercadería?
4. ¿Se dispone de empleados capacitados?
5. ¿Tienen información necesaria sobre la mercadería, aconsejando el más adecuado?
6. ¿Qué tipo de canales se emplea para la distribución?
7. ¿Qué tipos de clientes mayoristas o minoristas?
8. ¿Qué intermediarios hay al momento de la distribución?
9. Números de operaciones comerciales
10. ¿Cuál es la red de vendedores y/o repartidores?






Guía de entrevista N° 03






OBJETIVO: Observar cómo se realiza el proceso de almacenamiento de la mercadería en la empresa distribuciones DYSMAR






APLICACIÓN: Lugar destinado para el almacenamiento de mercaderías (almacenes)






1. Observar la rotación de los productos.
2. Identificar que productos se venden más.
3. Observar si existe reservas de cada producto que vende la empresa.
4. Constatar si todos los productos tienen fecha de vencimiento.
5. Observar si se procede a informar sobre las mercaderías que ya no son aptas para la venta (productos malogrados, oxidados, etc.)
6. Observar si cuando existe cantidades mínimas en cada producto, el encargado del almacén informa a la persona encargada de las compras, para que este lo incluya en la orden de compra.
7. ¿De qué medios o documentos se basa para conocer que existen productos en cantidades mínimas?






Anexo 4 : Guía de Observación - Diagrama de Procesos de Logística Interna






Producto	Procesos	Simbología					Total (Tiempo) Minutos
							
		OPERACIÓN	TRANSPORTE	INSPECCION/OPERACION	ESPERA	ALMACENAJE	
RODAJES	PROCESO DE COMPRA						
	Verificación de Stock	●					10
	Requisición	●					10
	Cotización			●			30
	Orden de Compra	●					30
	Manejo de Facturas y Pagos	●					30
	Envío de la mercadería		●				2160
	PROCESO DE ALMACENAMIENTO						
	Recepción de mercadería				●		8
	Inspección mercadería			●			8
	Estiba		●				6
	Registro de Ingresos(control)					●	6
	PROCESO DE DISTRIBUCIÓN						
	Registro de Salida mercadería con C. P	●					3
	Separación o reserva de material				●		3
	Empacado				●		4
	Entrega de la mercadería al cliente		●				4
TOTAL							






Producto	Procesos	Simbología					Total (Tiempo) Minutos
							
		OPERACIÓN	TRANSPORTE	INSPECCION/OPERACION	ESPERA	ALMACENAJE	
RODAJES	PROCESO DE COMPRA						
	Verificación de Stock	●					10
	Requisición	●					10
	Cotización			●			30
	Orden de Compra	●					30
	Manejo de Facturas y Pagos	●					30
	Envío de la mercadería		●				2160
	PROCESO DE ALMACENAMIENTO						
	Recepción de mercadería				●		7
	Inspección mercadería			●			8
	Estiba		●				6
	Registro de Ingresos(control)					●	5
	PROCESO DE DISTRIBUCIÓN						
	Registro de Salida mercadería con C. P	●					6
	Separación o reserva de material				●		6
	Empacado				●		2
	Entrega de la mercadería al cliente		●				4
TOTAL							


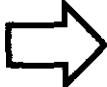



Producto	Procesos	Simbología					Total (Tiempo) Minutos
							
		OPERACIÓN	TRANSPORTE	INSPECCION/OPERACION	ESPERA	ALMACENAJE	
RODAJES	PROCESO DE COMPRA						
	Verificación de Stock	●					10
	Requisición	●					10
	Cotización			●			30
	Orden de Compra	●					30
	Manejo de Facturas y Pagos	●					30
	Envío de la mercadería		●				2160
	PROCESO DE ALMACENAMIENTO						
	Recepción de mercadería				●		9
	Inspección mercadería			●			4
	Estiba		●				6
	Registro de Ingresos(control)					●	7
	PROCESO DE DISTRIBUCIÓN						
	Registro de Salida mercadería con C. P	●					2
	Separación o reserva de material				●		8
	Empacado				●		5
	Entrega de la mercadería al cliente		●				4
TOTAL							






Producto	Procesos	Simbología					Total (Tiempo) Minutos
							
		OPERACIÓN	TRANSPORTE	INSPECCION/OPERACION	ESPERA	ALMACENAJE	
RODAJES	PROCESO DE COMPRA						
	Verificación de Stock	●					10
	Requisición	●					10
	Cotización			●			30
	Orden de Compra	●					30
	Manejo de Facturas y Pagos	●					30
	Envío de la mercadería		●				2160
	PROCESO DE ALMACENAMIENTO						
	Recepción de mercadería				●		9
	Inspección mercadería			●			6
	Estiba		●				7
	Registro de Ingresos(control)					●	4
	PROCESO DE DISTRIBUCIÓN						
	Registro de Salida mercadería con C. P	●					4
	Separación o reserva de material				●		8
	Empacado				●		6
	Entrega de la mercadería al cliente		●				3
TOTAL							






Producto	Procesos	Simbología					Total (Tiempo) Minutos
							
		OPERACIÓN	TRANSPORTE	INSPECCION/OPERACION	ESPERA	ALMACENAJE	
RODAJES	PROCESO DE COMPRA						
	Verificación de Stock	●					10
	Requisición	●					10
	Cotización			●			30
	Orden de Compra	●					30
	Manejo de Facturas y Pagos	●					30
	Envío de la mercadería		●				2160
	PROCESO DE ALMACENAMIENTO						
	Recepción de mercadería				●		7
	Inspección mercadería			●			4
	Estiba		●				4
	Registro de Ingresos(control)					●	4
	PROCESO DE DISTRIBUCIÓN						
	Registro de Salida mercadería con C. P	●					6
	Separación o reserva de material				●		4
	Empacado				●		3
	Entrega de la mercadería al cliente		●				5
TOTAL							






Producto	Procesos	Simbología					Total (Tiempo) Minutos
							
		OPERACIÓN	TRANSPORTE	INSPECCION/OPERACION	ESPERA	ALMACENAJE	
MANGUERA HIDRAULI CAS	PROCESO DE COMPRA						
	Verificación de Stock	●					10
	Requisición	●					5
	Cotización			●			22
	Orden de Compra	●					5
	Manejo de Facturas y Pagos	●					20
	Envío de la mercadería	●					1440
	PROCESO DE ALMACENAMIENTO						
	Recepción de mercadería				●		8
	Inspección mercadería			●			8
	Estiba		●				6
	Registro de Ingresos(control)					●	6
	PROCESO DE DISTRIBUCIÓN						
	Registro de Salida mercadería con C. P	●					2
	Separación o reserva de material				●		7
	Empacado				●		6
	Entrega de la mercadería al cliente		●				4
TOTAL							


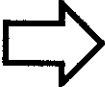



Producto	Procesos	Simbología					Total (Tiempo) Minutos
							
		OPERACIÓN	TRANSPORTE	INSPECCION/OPERACION	ESPERA	ALMACENAJE	
MANGUERA HIDRAULI CAS	PROCESO DE COMPRA						
	Verificación de Stock	●					5
	Requisición	●					5
	Cotización			●			22
	Orden de Compra	●					5
	Manejo de Facturas y Pagos	●					20
	Envío de la mercadería		●				1440
	PROCESO DE ALMACENAMIENTO						
	Recepción de mercadería				●		7
	Inspección mercadería			●			8
	Estiba		●				6
	Registro de Ingresos(control)					●	5
	PROCESO DE DISTRIBUCIÓN						
	Registro de Salida mercadería con C. P	●					3
	Separación o reserva de material				●		9
	Empacado				●		4
	Entrega de la mercadería al cliente		●				3
TOTAL							






Producto	Procesos	Simbología					Total (Tiempo) Minutos
							
		OPERACIÓN	TRANSPORTE	INSPECCIÓN/OPERACION	ESPERA	ALMACENAJE	
MANGUERA HIDRAULI CAS	PROCESO DE COMPRA						
	Verificación de Stock	●					12
	Requisición	●					5
	Cotización			●			22
	Orden de Compra	●					7
	Manejo de Facturas y Pagos	●					20
	Envío de la mercadería		●				1440
	PROCESO DE ALMACENAMIENTO						
	Recepción de mercadería				●		9
	Inspección mercadería			●			4
	Estiba		●				6
	Registro de Ingresos(control)					●	7
	PROCESO DE DISTRIBUCIÓN						
	Registro de Salida mercadería con C. P	●					3
	Separación o reserva de material				●		8
	Empacado				●		3
	Entrega de la mercadería al cliente		●				3
TOTAL							






Producto	Procesos	Simbología					Total (Tiempo) Minutos
							
		OPERACIÓN	TRANSPORTE	INSPECCION/OPERACION	ESPERA	ALMACENAJE	
MANGUERA HIDRAULI CAS	PROCESO DE COMPRA						
	Verificación de Stock	●					8
	Requisición	●					6
	Cotización			●			22
	Orden de Compra	●					6
	Manejo de Facturas y Pagos	●					20
	Envío de la mercadería		●				1440
	PROCESO DE ALMACENAMIENTO						
	Recepción de mercadería				●		9
	Inspección mercadería			●			6
	Estiba		●				7
	Registro de Ingresos(control)					●	4
	PROCESO DE DISTRIBUCIÓN						
	Registro de Salida mercadería con C. P	●					3
	Separación o reserva de material				●		9
	Empacado				●		3
	Entrega de la mercadería al cliente		●				4
TOTAL							






Producto	Procesos	Simbología					Total (Tiempo) Minutos
							
		OPERACIÓN	TRANSPORTE	INSPECCION/OPERACION	ESPERA	ALMACENAJE	
MANGUERA HIDRAULI CAS	PROCESO DE COMPRA						
	Verificación de Stock	●					7
	Requisición	●					6
	Cotización			●			22
	Orden de Compra	●					5
	Manejo de Facturas y Pagos	●					20
	Envío de la mercadería		●				1440
	PROCESO DE ALMACENAMIENTO						
	Recepción de mercadería				●		7
	Inspección mercadería			●			4
	Estiba		●				4
	Registro de Ingresos(control)					●	4
	PROCESO DE DISTRIBUCIÓN						
	Registro de Salida mercadería con C. P	●					3
	Separación o reserva de material				●		8
	Empacado				●		3
	Entrega de la mercadería al cliente		●				3
TOTAL							






Producto	Procesos	Simbología					Total (Tiempo) Minutos
							
		OPERACIÓN	TRANSPORTE	INSPECCION/OPERACION	ESPERA	ALMACENAJE	
TALADROS	PROCESO DE COMPRA						
	Verificación de Stock	●					6
	Requisición	●					4
	Cotización			●			12
	Orden de Compra	●					4
	Manejo de Facturas y Pagos	●					10
	Envío de la mercadería		●				1440
	PROCESO DE ALMACENAMIENTO						
	Recepción de mercadería				●		12
	Inspección mercadería			●			2
	Estiba		●				1
	Registro de Ingresos(control)					●	2
	PROCESO DE DISTRIBUCIÓN						
	Registro de Salida mercadería con C. P	●					4
	Separación o reserva de material				●		11
	Empacado				●		1
	Entrega de la mercadería al cliente		●				3
TOTAL							






Producto	Procesos	Simbología					Total (Tiempo) Minutos
							
		OPERACIÓN	TRANSPORTE	INSPECCION/OPERACION	ESPERA	ALMACENAJE	
TALADROS	PROCESO DE COMPRA						
	Verificación de Stock	●					3
	Requisición	●					6
	Cotización			●			17
	Orden de Compra	●					4
	Manejo de Facturas y Pagos	●					30
	Envío de la mercadería		●				2880
	PROCESO DE ALMACENAMIENTO						
	Recepción de mercadería				●		11
	Inspección mercadería			●			6
	Estiba		●				8
	Registro de Ingresos(control)					●	11
	PROCESO DE DISTRIBUCIÓN						
	Registro de Salida mercadería con C. P	●					10
	Separación o reserva de material				●		9
	Empacado				●		3
	Entrega de la mercadería al cliente		●				4
TOTAL							






Producto	Procesos	Simbología					Total (Tiempo) Minutos
							
		OPERACIÓN	TRANSPORTE	INSPECCION/OPERACION	ESPERA	ALMACENAJE	
TALADROS	PROCESO DE COMPRA						
	Verificación de Stock	●					3
	Requisición	●					6
	Cotización			●			25
	Orden de Compra	●					7
	Manejo de Facturas y Pagos	●					180
	Envío de la mercadería		●				2880
	PROCESO DE ALMACENAMIENTO						
	Recepción de mercadería				●		10
	Inspección mercadería			●			6
	Estiba		●				7
	Registro de Ingresos(control)					●	6
	PROCESO DE DISTRIBUCIÓN						
	Registro de Salida mercadería con C. P	●					8
	Separación o reserva de material				●		10
	Empacado				●		1
	Entrega de la mercadería al cliente		●				6
TOTAL							






Producto	Procesos	Simbología					Total (Tiempo) Minutos
							
		OPERACIÓN	TRANSPORTE	INSPECCION/OPERACION	ESPERA	ALMACENAJE	
TALADROS	PROCESO DE COMPRA						
	Verificación de Stock	●					3
	Requisición	●					3
	Cotización			●			15
	Orden de Compra	●					9
	Manejo de Facturas y Pagos	●					20
	Envío de la mercadería		●				2160
	PROCESO DE ALMACENAMIENTO						
	Recepción de mercadería				●		10
	Inspección mercadería			●			9
	Estiba		●				1
	Registro de Ingresos(control)					●	7
	PROCESO DE DISTRIBUCIÓN						
	Registro de Salida mercadería con C. P	●					7
	Separación o reserva de material				●		3
	Empacado				●		1
	Entrega de la mercadería al cliente		●				15
TOTAL							






Producto	Procesos	Simbología					Total (Tiempo) Minutos
							
		OPERACIÓN	TRANSPORTE	INSPECCION/OPERACION	ESPERA	ALMACENAJE	
TALADROS	PROCESO DE COMPRA						
	Verificación de Stock	●					10
	Requisición	●					10
	Cotización			●			15
	Orden de Compra	●					7
	Manejo de Facturas y Pagos	●					180
	Envío de la mercadería		●				2880
	PROCESO DE ALMACENAMIENTO						
	Recepción de mercadería				●		4
	Inspección mercadería			●			7
	Estiba		●				10
	Registro de Ingresos(control)					●	6
	PROCESO DE DISTRIBUCIÓN						
	Registro de Salida mercadería con C. P	●					3
	Separación o reserva de material				●		4
	Empacado				●		1
	Entrega de la mercadería al cliente		●				2
TOTAL							






Producto	Procesos	Simbología					Total (Tiempo) Minutos
							
		OPERACIÓN	TRANSPORTE	INSPECCION/OPERACION	ESPERA	ALMACENAJE	
RETENES	PROCESO DE COMPRA						
	Verificación de Stock	●					18
	Requisición	●					12
	Cotización			●			30
	Orden de Compra	●					15
	Manejo de Facturas y Pagos	●					10
	Envío de la mercadería		●				2160
	PROCESO DE ALMACENAMIENTO						
	Recepción de mercadería				●		12
	Inspección mercadería			●			4
	Estiba		●				8
	Registro de Ingresos(control)					●	10
	PROCESO DE DISTRIBUCIÓN						
	Registro de Salida mercadería con C. P	●					8
	Separación o reserva de material				●		3
	Empacado				●		3
	Entrega de la mercadería al cliente		●				4
TOTAL							


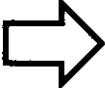



Producto	Procesos	Simbología					Total (Tiempo) Minutos
							
		OPERACIÓN	TRANSPORTE	INSPECCION/OPERACION	ESPERA	ALMACENAJE	
RETENES	PROCESO DE COMPRA						
	Verificación de Stock	●					18
	Requisición	●					12
	Cotización			●			30
	Orden de Compra	●					15
	Manejo de Facturas y Pagos	●					10
	Envío de la mercadería		●				2160
	PROCESO DE ALMACENAMIENTO						
	Recepción de mercadería				●		12
	Inspección mercadería			●			4
	Estiba		●				8
	Registro de Ingresos(control)					●	10
	PROCESO DE DISTRIBUCIÓN						
	Registro de Salida mercadería con C. P	●					4
	Separación o reserva de material				●		14
	Empacado				●		7
	Entrega de la mercadería al cliente		●				7
TOTAL							






Producto	Procesos	Simbología					Total (Tiempo) Minutos
							
		OPERACIÓN	TRANSPORTE	INSPECCION/OPERACION	ESPERA	ALMACENAJE	
RETENES	PROCESO DE COMPRA						
	Verificación de Stock	●					18
	Requisición	●					12
	Cotización			●			30
	Orden de Compra	●					15
	Manejo de Facturas y Pagos	●					10
	Envío de la mercadería		●				2160
	PROCESO DE ALMACENAMIENTO						
	Recepción de mercadería				●		12
	Inspección mercadería			●			4
	Estiba		●				8
	Registro de Ingresos(control)					●	10
	PROCESO DE DISTRIBUCIÓN						
	Registro de Salida mercadería con C. P	●					6
	Separación o reserva de material				●		6
	Empacado				●		2
	Entrega de la mercadería al cliente		●				3
TOTAL							






Producto	Procesos	Simbología					Total (Tiempo) Minutos
							
		OPERACIÓN	TRANSPORTE	INSPECCION/OPERACION	ESPERA	ALMACENAJE	
RETENES	PROCESO DE COMPRA						
	Verificación de Stock	●					18
	Requisición	●					12
	Cotización			●			30
	Orden de Compra	●					15
	Manejo de Facturas y Pagos	●					10
	Envío de la mercadería		●				2160
	PROCESO DE ALMACENAMIENTO						
	Recepción de mercadería				●		12
	Inspección mercadería			●			4
	Estiba		●				8
	Registro de Ingresos(control)					●	10
	PROCESO DE DISTRIBUCIÓN						
	Registro de Salida mercadería con C. P	●					4
	Separación o reserva de material				●		8
	Empacado				●		2
	Entrega de la mercadería al cliente		●				3
	TOTAL						






Producto	Procesos	Simbología					Total (Tiempo) Minutos
							
		OPERACIÓN	TRANSPORTE	INSPECCION/OPERACION	ESPERA	ALMACENAJE	
RETENES	PROCESO DE COMPRA						
	Verificación de Stock	●					6
	Requisición	●					7
	Cotización			●			25
	Orden de Compra	●					6
	Manejo de Facturas y Pagos	●					15
	Envío de la mercadería		●				2880
	PROCESO DE ALMACENAMIENTO						
	Recepción de mercadería				●		10
	Inspección mercadería			●			10
	Estiba		●				6
	Registro de Ingresos(control)					●	4
	PROCESO DE DISTRIBUCIÓN						
	Registro de Salida mercadería con C. P	●					4
	Separación o reserva de material				●		7
	Empacado				●		3
	Entrega de la mercadería al cliente		●				6
TOTAL							

Producto	Procesos	Simbología					Total (Tiempo) Minutos
							
		OPERACIÓN	TRANSPORTE	INSPECCION/OPERACION	ESPERA	ALMACENAJE	
LAVADORAS HIDRAULI CAS	PROCESO DE COMPRA						
	Verificación de Stock	●					3
	Requisición	●					7
	Cotización			●			14
	Orden de Compra	●					3
	Manejo de Facturas y Pagos	●					10
	Envío de la mercadería		●				1440
	PROCESO DE ALMACENAMIENTO						
	Recepción de mercadería				●		12
	Inspección mercadería			●			2
	Estiba		●				5
	Registro de Ingresos(control)					●	3
	PROCESO DE DISTRIBUCIÓN						
	Registro de Salida mercadería con C. P	●					7
	Separación o reserva de material				●		13
	Empacado				●		1
	Entrega de la mercadería al cliente		●				7
TOTAL							

Producto	Procesos	Simbología					Total (Tiempo) Minutos
							
		OPERACIÓN	TRANSPORTE	INSPECCION/OPERACION	ESPERA	ALMACENAJE	
LAVADORAS HIDRAULI CAS	PROCESO DE COMPRA						
	Verificación de Stock	●					10
	Requisición	●					7
	Cotización			●			12
	Orden de Compra	●					9
	Manejo de Facturas y Pagos	●					14
	Envío de la mercadería		●				2160
	PROCESO DE ALMACENAMIENTO						
	Recepción de mercadería				●		11
	Inspección mercadería			●			4
	Estiba		●				4
	Registro de Ingresos(control)					●	4
	PROCESO DE DISTRIBUCIÓN						
	Registro de Salida mercadería con C. P	●					7
	Separación o reserva de material				●		10
	Empacado				●		1
	Entrega de la mercadería al cliente		●				5
TOTAL							

Producto	Procesos	Simbología					Total (Tiempo) Minutos
							
		OPERACIÓN	TRANSPORTE	INSPECCION/OPERACION	ESPERA	ALMACENAJE	
LAVADORAS HIDRAULI CAS	PROCESO DE COMPRA						
	Verificación de Stock	●					1
	Requisición	●					12
	Cotización			●			20
	Orden de Compra	●					10
	Manejo de Facturas y Pagos	●					15
	Envío de la mercadería		●				2160
	PROCESO DE ALMACENAMIENTO						
	Recepción de mercadería				●		18
	Inspección mercadería			●			3
	Estiba		●				2
	Registro de Ingresos(control)					●	10
	PROCESO DE DISTRIBUCIÓN						
	Registro de Salida mercadería con C. P	●					7
	Separación o reserva de material				●		1
	Empacado				●		1
	Entrega de la mercadería al cliente		●				15
TOTAL							

Producto	Procesos	Simbología					Total (Tiempo) Minutos
							
		OPERACIÓN	TRANSPORTE	INSPECCION/OPERACION	ESPERA	ALMACENAJE	
LAVADORAS HIDRAULI CAS	PROCESO DE COMPRA						
	Verificación de Stock	●					8
	Requisición	●					11
	Cotización			●			16
	Orden de Compra	●					8
	Manejo de Facturas y Pagos	●					13
	Envío de la mercadería		●				2160
	PROCESO DE ALMACENAMIENTO						
	Recepción de mercadería				●		14
	Inspección mercadería			●			3
	Estiba		●				4
	Registro de Ingresos(control)					●	7
	PROCESO DE DISTRIBUCIÓN						
	Registro de Salida mercadería con C. P	●					6
	Separación o reserva de material				●		5
	Empacado				●		1
	Entrega de la mercadería al cliente		●				8
TOTAL							

Producto	Procesos	Simbología					Total (Tiempo) Minutos
							
		OPERACIÓN	TRANSPORTE	INSPECCION/OPERACION	ESPERA	ALMACENAJE	
LAVADORAS HIDRAULI CAS	PROCESO DE COMPRA						
	Verificación de Stock	●					1
	Requisición	●					1
	Cotización			●			2
	Orden de Compra	●					1
	Manejo de Facturas y Pagos	●					1
	Envío de la mercadería		●				288
	PROCESO DE ALMACENAMIENTO						
	Recepción de mercadería				●		2
	Inspección mercadería			●			
	Estiba		●				2
	Registro de Ingresos(control)					●	
	PROCESO DE DISTRIBUCIÓN						
	Registro de Salida mercadería con C. P	●					
	Separación o reserva de material				●		1
	Empacado				●		
	Entrega de la mercadería al cliente		●				1
TOTAL							